



**Rabobank**

# Privacy Statement

De Rabobank Groep verwerkt persoonsgegevens. Wij willen u hierover graag duidelijk en transparant informeren. In dit privacy statement geven wij u antwoord op de belangrijkste vragen over de verwerking van persoonsgegevens door de Rabobank en onze groepsonderdelen in Nederland.

Wij gebruiken bepaalde woorden in dit privacy statement. Hieronder leest u wat wij met een aantal van deze woorden bedoelen:

- Persoonsgegevens: gegevens die direct of indirect iets over u zeggen. Bijvoorbeeld uw naam en adres, maar ook uw inkomen.
- Verwerken: alles wat er met persoonsgegevens kan worden gedaan. Bijvoorbeeld het verzamelen, maar ook het opslaan, gebruiken en verwijderen van uw gegevens uit onze administratie.

## 1. Van wie verwerkt de Rabobank persoonsgegevens?

Wij verwerken persoonsgegevens van mensen met wie wij direct of indirect een relatie hebben, willen krijgen of hebben gehad. Dat zijn dus bijvoorbeeld persoonsgegevens van:

- klanten en hun vertegenwoordigers;
- mensen die interesse tonen in onze producten en diensten, of

- mensen die aan een bedrijf of organisatie verbonden zijn waar wij een relatie mee hebben, willen krijgen of hebben gehad.

**Let op:** als uw bedrijf of organisatie persoonsgegevens van medewerkers of Uiteindelijk Belanghebbende(n), (ook wel 'Ultimate Beneficial Owner(s)' of UBO genoemd) aan ons doorgeeft, bent u verplicht om uw medewerkers of UBO hierover te informeren. U kunt dit privacy statement aan hen geven. Uw medewerkers of UBO kunnen dan zien hoe wij met hun persoonsgegevens omgaan.

Om uw en onze belangen te beschermen kunnen wij persoonsgegevens verwerken van derden. Dit doen wij bijvoorbeeld in het kader van fraudebestrijding.

## 2. Wie is verantwoordelijk voor de verwerking van mijn persoonsgegevens?

Alle onderdelen van de Rabobank Groep verwerken persoonsgegevens.

De Rabobank Groep bestaat uit Rabobank en verschillende dochterondernemingen. Waar wij in dit privacy statement spreken over de Rabobank, bedoelen wij de Rabobank Groep.

De belangrijkste onderdelen van de Rabobank in Nederland zijn:

- Coöperatieve Rabobank U.A.
- Rabohypotheekbank N.V.
- Rabo Groen Bank B.V.
- Rabo Financieringsmaatschappij B.V.
- Rabo Herverzekeringsmaatschappij N.V.
- Rabo Vastgoedgroep (waaronder Rabo Bouwfonds Holding N.V., Bouwfonds Investment Management B.V., BPD Europe B.V. en Rabo Eigen Steen Holding B.V.)
- De Lage Landen International B.V.
- Obvion N.V.
- Orbay B.V.

Wilt u weten welk onderdeel van de Rabobank verantwoordelijk is voor de verwerking van uw persoonsgegevens? Neem dan contact op met het onderdeel van de Rabobank waar u zaken mee doet.

### **3. Waarvoor verwerkt de Rabobank persoonsgegevens?**

Wij verwerken persoonsgegevens voor de volgende doeleinden:

#### **a. Om een relatie met u te kunnen aangaan**

Als u klant bij ons wilt worden of wanneer u een nieuw product of een nieuwe dienst wilt afnemen, hebben wij persoonsgegevens nodig. Zo moeten wij bijvoorbeeld een onderzoek doen om te beoordelen of wij u als klant kunnen accepteren, of dat wij u een krediet kunnen verstrekken. Hiervoor kunnen wij ook gegevens over u gebruiken die wij van anderen krijgen. Bijvoorbeeld van het Bureau Krediet Registratie (BKR). De gegevens die wij van u ontvangen en over u hebben vastgelegd kunnen wij ook gebruiken om analyses te maken om te beoordelen of u in aanmerking komt voor een bepaald product. Ook mogen wij bij het aangaan van een relatie een kopie van uw identiteitsbewijs maken.

#### **b. Om de relatie met u te onderhouden en opdrachten uit te voeren**

Als u klant bij ons bent, willen wij u goed van dienst zijn. Hiervoor verwerken wij persoonsgegevens. Wij gebruiken uw naam en adresgegevens bijvoorbeeld om contact met u te onderhouden. Wij leggen ook opnamen vast, bijvoorbeeld van telefoongesprekken, camera's en chatsessies. Dit doen wij onder meer voor criminaliteitsbestrijding en kwaliteitsbewaking of in het kader van bewijsvoering. Ook hebben wij uw naam nodig om uw betalingen te kunnen doen. Wij kunnen uw gegevens dan ook aan anderen doorgeven. Bijvoorbeeld in het kader van het betalingsverkeer. Of als u ons daar om vraagt, bijvoorbeeld om u kenbaar te maken aan een derde.

#### **c. Om uw en onze belangen te beschermen**

Om uw en onze belangen en die van de financiële sector te beschermen kunnen wij persoonsgegevens verwerken. Bijvoorbeeld om fraude tegen te gaan of te onderzoeken. Voor dit doel kunnen wij de incidentenregisters en waarschuwingssystemen van de financiële sector, zoals het Extern Verwijzingsregister, raadplegen en hier persoonsgegevens in vastleggen. Ook kunnen wij voor dit doel openbare bronnen raadplegen zoals openbare registers, kranten en het internet. Wij kunnen – ter bestrijding van cybercrime zoals botnets – gegevens van u doorgeven aan derde partijen die zich bezig houden met de bestrijding van cybercrime. Wij doen dat alleen als wij met deze partijen afspraken hebben gemaakt over het zorgvuldige gebruik van uw gegevens.

#### **d. Voor de ontwikkeling en verbetering van onze producten en diensten**

Om u goed van dienst te blijven zijn, werken wij voortdurend aan de ontwikkeling en verbetering van onze producten en diensten. In sommige gevallen verwerken wij hiervoor persoonsgegevens. Bijvoorbeeld als u een vraag stelt over een product.

#### **e. Voor promotie- en marketingdoeleinden**

Wij kunnen uw persoonsgegevens verwerken voor promotie- of marketingdoeleinden. Bijvoorbeeld om u te informeren over een nieuw product dat mogelijk interessant voor u is. Of om beter op uw wensen te kunnen inspelen. Wilt u niet benaderd worden voor commerciële doeleinden? Dan kunt u dit aangeven bij het onderdeel van de Rabobank waar u zaken mee doet. Wij kunnen uw gebruik van onze website koppelen aan de informatie die bij ons over u bekend is om onze dienstverlening te verbeteren en om voor u relevante advertenties te tonen. Wij kunnen de gegevens die wij van u hebben vastgelegd ook gebruiken om analyses uit te voeren. Met behulp van deze analyses kunnen wij de dienstverlening aan u verbeteren. We kunnen de analyses ook gebruiken om inzicht te geven aan onze klanten ten behoeve van benchmarkonderzoek

#### **f. Om overeenkomsten met leveranciers en zakelijke klanten aan te gaan en uit te voeren**

Als u voor uw werk contact heeft met de Rabobank kunnen wij uw persoonsgegevens verwerken. Bijvoorbeeld om vast te kunnen stellen of u uw bedrijf mag vertegenwoordigen. Of om u toegang te kunnen geven tot onze kantoren.

#### **g. Om wettelijke verplichtingen na te komen**

Wij moeten op basis van bepaalde (internationale) wet- en regelgeving gegevens over u verzamelen. Op grond van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (WWFT) moeten wij bijvoorbeeld een (nader) onderzoek instellen als u een bepaald vermogen heeft of als er een ongebruikelijke transactie met uw rekening gedaan wordt. Ook moeten wij op basis van de WWFT vaststellen wie de uiteindelijke eigenaar (UBO) van een bedrijf is waar wij een relatie mee hebben. Wet- en regelgeving kan ons er ook toe verplichten om (geanalyseerde) gegevens over u aan een overheidsinstelling, een belastingautoriteit of aan een toezichthouder binnen of buiten Nederland door te geven. Bijvoorbeeld aan de Autoriteit Financiële Markten of De Nederlandsche Bank. Omdat wij moeten voldoen aan wette-

lijke verplichtingen en verdragen, moeten wij soms gegevens van u verstrekken aan de Nederlandse of een buitenlandse belastingautoriteit. Daarnaast moeten wij op basis van onze zorgplicht persoonsgegevens verwerken als daar aanleiding toe is.

#### **h. Voor onze bedrijfsvoering**

Als financiële dienstverlener vinden wij het belangrijk en is het noodzakelijk dat wij een goed overzicht hebben van onze klantrelaties. Daar hoort ook bij dat wij weten of u samenwerkt met andere partijen die een risico kunnen opleveren. Om dit overzicht te krijgen en vervolgens maatregelen te kunnen nemen, verwerken wij persoonsgegevens. Bijvoorbeeld om te bepalen welk risico wij lopen bij een krediet en of wij daarvoor een verzekering willen afsluiten.

#### **i. Voor archiefdoeleinden**

Wij verzamelen niet meer persoonsgegevens dan noodzakelijk in het kader van de bovengenoemde doeleinden. Als wij de gegevens niet bewaren voor die doeleinden kunnen wij de gegevens toch nog bewaren voor archiefdoeleinden. Dat wil zeggen dat de gegevens alleen nog maar bij juridische procedures of voor historische, statistische of wetenschappelijke doeleinden worden gebruikt.

### **4. Verwerkt de Rabobank ook bijzondere persoonsgegevens?**

Bijzondere persoonsgegevens zijn gevoelige gegevens. Bijvoorbeeld over gezondheid, strafrechtelijk verleden, etnische gegevens of gegevens betreffende ras. Om onze rol als bemiddelaar voor verzekeringen goed te kunnen vervullen, verwerken wij soms gegevens over uw gezondheid. Bijvoorbeeld als u een arbeidsongeschiktheidsverzekering wilt afsluiten.

De Rabobank neemt deel aan de incidentenregisters en waarschuwingssystemen van de financiële sector en kan hiervoor strafrechtelijke gegevens verwerken. Het doel van een incidentenregister of waarschuwingssysteem is om de belangen van financiële instellingen en hun klanten te beschermen.

Bijvoorbeeld door fraude op te sporen. Verder verwerken wij alleen bijzondere persoonsgegevens als wij dat moeten op basis van de wet, met uw toestemming of als u ons dat vraagt. Vraagt u ons om bijzondere persoonsgegevens over u vast te leggen of maakt u deze gegevens zelf openbaar? Dan verwerken wij deze gegevens alleen als dit noodzakelijk is voor onze dienstverlening.

## 5. Hoe gaat de Rabobank met mijn persoonsgegevens om?

Uw persoonsgegevens worden zorgvuldig bewaard en niet langer dan noodzakelijk is voor het doel waarvoor zij zijn verwerkt. Binnen de Rabobank kunnen uw persoonsgegevens alleen worden gebruikt door medewerkers die hier gelet op hun functie toegang toe moeten hebben. Onze medewerkers hebben een geheimhoudingsplicht.

Willen wij gegevens voor een ander doel gebruiken dan waarvoor ze oorspronkelijk verwerkt waren? Dan kunnen wij dat alleen wanneer er tussen beide doelen een nauwe verwantschap bestaat. Wanneer u bijvoorbeeld een hypotheek bij ons afsluit, kan dit worden doorgegeven aan de verzekeringsafdeling om te kijken of dit gevolgen heeft voor uw verzekeringsportefeuille. Tussen de afname van dit nieuwe product en het onderhoud van de verzekeringsportefeuille bestaat namelijk een nauwe samenhang.

Uw persoonsgegevens kunnen ook tussen de onderdelen van de Rabobank worden uitgewisseld. Maar alleen wanneer dit verenigbaar is met het doel waarvoor de gegevens zijn verzameld. Gegevens waar uw identiteit mee is vastgesteld kunnen bijvoorbeeld ook gebruikt worden door een ander onderdeel van de Rabobank waar u zaken mee wilt gaan doen. Als wij optreden als tussenpersoon moeten wij persoonsgegevens uitwisselen. Bijvoorbeeld met een verzekeraar waarbij u via ons een verzekering heeft afgesloten. Als wij u een krediet of een lening geven, moeten wij in bepaalde gevallen ook gegevens doorgeven aan het BKR. Bijvoorbeeld hoe groot het krediet of de lening is. Of als u niet op tijd betaalt.

Soms schakelen wij derden in die in onze opdracht persoonsgegevens bewerken. Bijvoorbeeld een drukkerij die voor ons een klantmailing verzorgt en naam en adresgegevens op enveloppen drukt. Wij kunnen alleen derden inschakelen als dit past bij het doel waarvoor wij uw persoonsgegevens hebben verwerkt. Bijvoorbeeld voor promotie- en marketingdoelinden. Daarnaast kan deze derde alleen onze opdracht krijgen als hij aantoonbaar passende beveiligingsmaatregelen heeft genomen en geheimhouding garandeert. Uw persoonsgegevens kunnen ook worden uitgewisseld met derden die wij inschakelen bij onze bedrijfsvoering of de uitvoering van onze diensten. Dit kan, onder meer in het kader van het betalingsverkeer, doorgifte meebrengen aan derden in landen die niet hetzelfde beschermingsniveau van persoonsgegevens kennen als Nederland. Uw persoonsgegevens kunnen zowel tijdens als na de verwerking voorwerp zijn van onderzoek door bevoegde nationale autoriteiten van de landen waar dergelijke gegevens zich vanwege het verwerkingsproces bevinden. Uw persoonsgegevens kunnen ook worden verstrekt aan derden als wij daar een wettelijke verplichting toe hebben. Bijvoorbeeld aan de belastingdienst of aan een toezichthouder. Uw persoonsgegevens worden niet verkocht of verhuurd.

## 6. Welke regels gelden voor de Rabobank bij de verwerking van persoonsgegevens?

Bij de verwerking van persoonsgegevens in Nederland is de Rabobank onder meer gebonden aan:

- De Wet bescherming persoonsgegevens
- De Gedragscode verwerking persoonsgegevens financiële instellingen
- Het Protocol incidenten waarschuwingssysteem financiële instellingen
- De Telecommunicatiewet

De Gedragscode verwerking persoonsgegevens financiële instellingen en het protocol incidenten waarschuwingssysteem financiële instellingen zijn goedgekeurd door het College Bescherming Persoonsgegevens. Waar nodig is de verwerking van persoonsgegevens door de verschillende onderdelen van de Rabobank aangemeld bij het College Bescherming Persoonsgegevens.

## **7. Kan ik zien welke persoonsgegevens de Rabobank van mij verwerkt?**

Ja, u kunt een overzicht opvragen van de persoonsgegevens die over u zijn verwerkt bij het onderdeel van de Rabobank waar u zaken mee doet. Vindt u dat uw persoonsgegevens onjuist of onvolledig zijn verwerkt of vindt u het niet nodig dat zij zijn verwerkt? Dan kunt u een verzoek tot wijziging, aanvulling of verwijdering indienen bij het onderdeel van de Rabobank waar u zaken mee doet.

## **8. Waar kan ik terecht met een vraag of klacht?**

Voor vragen of klachten over de verwerking van persoonsgegevens door de Rabobank kunt u terecht bij het onderdeel waar u zaken mee doet.

## **9. Kan Rabobank dit document wijzigen?**

Ja, ons privacy statement kan van tijd tot tijd wijzigen. Als er nieuwe gegevensverwerkingen zijn, dan passen wij het privacy statement daarop aan. En als deze wijzigingen ook voor u van belang zijn, dan attenderen wij u daarop of maken wij de wijzigingen op een opvallende manier aan u kenbaar. De meest actuele versie van ons privacy statement kunt u steeds terugvinden op [www.rabobank.nl](http://www.rabobank.nl). Eerdere versies kunt u ook inzien via onze website.