



Privacy Statement

Juni 2019



Rabobank

Introductie	p 03
1. Van wie verwerken we persoonsgegevens?	p 04
2. Wat verwacht Rabobank van bedrijven en organisaties?	p 04
3. Wie is verantwoordelijk voor de verwerking van uw persoonsgegevens? ...	p 04
4. Welke persoonsgegevens verwerken we?	p 05
5. Hoe komen we aan jouw persoonsgegevens?	p 09
6. Waarvoor gebruiken we jouw persoonsgegevens en met welk doel?	p 09
a. Om een relatie en overeenkomst met u te kunnen aangaan	p 10
b. Om overeenkomsten en opdrachten uit te voeren	p 11
c. Voor de veiligheid en integriteit van u, de bank en de financiële sector	p 12
d. Voor de ontwikkeling en verbetering van producten en diensten	p 15
e. Voor relatiebeheer, promotie- en marketingdoeleinden	p 16
f. Om overeenkomsten met leveranciers en andere partijen waar we mee samenwerken aan te gaan en uit te voeren	p 17
g. Om wettelijke verplichtingen na te komen	p 17
h. Voor de uitvoering van bedrijfsprocessen, managementrapportages en intern management.	p 19
i. Voor archivering, wetenschappelijk of historisch onderzoek of voor statistische doelens.	p 19
7. Hoe lang bewaren we je persoonsgegevens?	p 20
8. Verwerkt de Rabobank ook bijzondere persoonsgegevens, strafrechtelijke gegevens en BSN?	p 20
9. Neemt Rabobank automatische besluiten over mij?	p 21
10. Wie heeft toegang tot jouw gegevens?	p 22
11. Gebruiken we persoonsgegevens ook voor andere doelen?	p 22
12. Geven we jouw persoonsgegevens aan anderen en aan andere landen buiten de EU door?	p 22
a. Binnen de Rabobank Groep.	p 22
b. Buiten de Rabobank Groep	p 23
13. Welke rechten heeft jij bij ons?	p 24
a. recht op informatie	p 24
b. recht op inzage en rectificatie	p 24
c. recht op gegevenswissing.	p 24
d. recht op beperking	p 24
e. recht op dataportabiliteit	p 24
f. recht van bezwaar tegen verwerking van gegevens	p 25
g. recht van bezwaar tegen direct marketing	p 25
14. Waar kunt je terecht met een vraag of klacht of over verwerking van persoonsgegevens?	p 26
15. Kunnen we dit Privacy Statement wijzigen?	p 26

Introductie

Ongemerkt deel je allerlei persoonsgegevens met ons. Door het gebruik van de betaalpas, contact met onze klantenservice of als je internetbankiert. Met deze gegevens gaan we uiteraard zorgvuldig om. In dit Statement lees je meer over hoe wij, Rabobank Nederland, omgaan met de verwerking van jouw persoonsgegevens. Uiteraard verduidelijkt met voorbeelden zodat jij het makkelijker kunt begrijpen.

Wat is verwerken van persoonsgegevens?

• **Persoonsgegevens**

Dit zijn gegevens die direct of indirect iets over jou vertellen. Denk aan je naam en adres of je inkomen. Ook gegevens van een eenmanszaak, VOF of maatschap zijn persoonsgegevens. Dit geldt niet voor de gegevens van een rechtspersoon zoals een BV of NV. Gegevens van de contactpersoon of vertegenwoordiger van een rechtspersoon zijn dat weer wel.

• **Verwerken**

Alles wat met jouw persoonsgegevens kan worden gedaan. Bijvoorbeeld het verzamelen, het opslaan, gebruiken, doorgeven en verwijderen van jouw gegevens.

1. Van wie verwerken we persoonsgegevens?

We verwerken persoonsgegevens als we een zakelijke relatie met jou hebben, willen krijgen of hebben gehad. Of als we contact met jou en/of je vertegenwoordigers hebben gehad.

Zoals:

- iedereen die interesse toont in de Rabobank of onze producten en diensten en hiervoor gegevens (bijvoorbeeld online) bij ons achterlaat
- personen die op een andere manier aan een bedrijf of organisatie verbonden zijn waar we een zakelijke relatie mee hebben, willen krijgen of hebben gehad (bijvoorbeeld medewerkers, bestuurders of (uiteindelijk) belanghebbenden van organisaties)
- zekerheidsgevers, bijvoorbeeld een borg

2. Wat verwacht Rabobank van bedrijven en organisaties?

Geeft je bedrijf of organisatie persoonsgegevens van medewerkers, bestuurders of **Uiteindelijk Belanghebbenden (UBO)** aan ons door? Dan verwachten we dat jouw bedrijf of organisatie hen hierover informeert. Zelf verzamelen we ook gegevens, van medewerkers of bestuurders, dus zonder dat je bedrijf of organisatie deze aan ons verstrekt. Bijvoorbeeld doordat we deze uit het Handelsregister opvragen. Deze leggen we ook vast. We verwachten dat jij jouw medewerkers en bestuurders ook hierover informeert. Je kunt dit Privacy Statement aan hen geven. Zodat zij kunnen zien hoe we met hun persoonsgegevens omgaan.

3. Wie is verantwoordelijk voor de verwerking van jouw persoonsgegevens?

Dit Privacy Statement gaat over verwerkingen van persoonsgegevens door de Coöperatieve Rabobank U.A. in Nederland (uitgezonderd wholesale banking) en de volgende groepsonderdelen:

- Rabo Financieringsmaatschappij
- Rabo Krediet Maatschappij
- Rabo Hypotheekbank
- Rabo Groen Bank
- Rabo Vastgoedgroep
- Rabo Lease
- Rabo Environmental Lease
- Rabo Factoring

Als de wet ons dat toestaat, kunnen gegevens worden uitgewisseld binnen de Rabobank Groep. Daaronder vallen naast de groepsonderdelen zoals hiervoor genoemd ook bijvoorbeeld Obvion en DLL. Een overzicht van de groepsonderdelen is **hier** te vinden. We houden ons daarbij aan de spelregels die we binnen de Rabobank Groep hebben afgesproken, de Rabobank Privacy Codes. Deze spelregels beschrijven hoe onderdelen van de Rabobank Groep op wie deze **Rabobank Privacy Codes** van toepassing zijn omgaan met persoonsgegevens.

4. Welke persoonsgegevens verwerken we?

Soort gegevens	Wat voor een gegevens kunnen dit zijn?	Voorbeelden gebruik van deze gegevens door Rabobank
Gegevens over wie je bent	Naam, adres, telefoonnummer, e-mailadres, gegevens die op je identiteitsbewijs staan.	Voor identificatie, om een overeenkomst op te stellen of om contact met je op te nemen.
Locatiegegevens	Gegevens waaruit blijkt waar je je bevindt.	Om te weten waar en wanneer je gepind hebt. Dit doen we om fraude te bestrijden.
Gegevens over en voor overeenkomsten.	Gegevens over je financiële situatie, over de producten die je hebt, jouw risicoprofiel als je belegt en de gegevens voor jouw financiering, zoals loonstroken en de waarde van je woning.	Om te beoordelen of een product bij je past. Bijvoorbeeld als je een hypothecaire lening bij ons aanvraagt of hebt, willen we graag weten of deze passend is.
Betaal- en transactiegegevens.	Gegevens van degene aan wie je betaald hebt, van wie je een betaling hebt ontvangen, wanneer een betaling heeft plaatsgevonden en wat het saldo is op je rekening.	<ul style="list-style-type: none">• Om een betaling voor je uit te voeren.• Om een check te kunnen doen of het door jou ingevoerde nummer overeenstemt met de naam die je hebt opgenomen in een betaalopdracht.• Om nieuwe producten en diensten onder de aandacht te brengen.• Om – als je gebruik maakt van de overstapservice – jouw gegevens door te geven aan de andere bank.• Voor de bescherming van jouw en onze veiligheid. Bijvoorbeeld als er tegelijkertijd in Nederland en in een ander land een betaling wordt gedaan met jouw pas. We kunnen dan eventueel maatregelen nemen.

Soort gegevens	Wat voor een gegevens kunnen dit zijn?	Voorbeelden gebruik van deze gegevens door Rabobank
Bijzondere persoonsgegevens, strafrechtelijke gegevens en Burgerservice-nummer (BSN).	Gezondheidsgegevens, biometrische gegevens, strafrechtelijke gegevens, gegevens waaruit ras of etnische afkomst blijkt, gegevens over jouw politieke voorkeur, Burgerservicenummer (BSN).	<ul style="list-style-type: none"> • We gebruiken je BSN om aan de Belastingdienst jouw spaar- en leengegevens door te geven. • We leggen - als je ons daarvoor toestemming geeft - gegevens vast over je gezondheid, bijvoorbeeld als je brailleafschriften wilt ontvangen als je blind bent. • In het kader van terrorismebestrijding en vanwege fiscale verplichtingen leggen we gegevens vast over jouw geboorteland. • In het kader van betalingsverkeer leggen we bijzondere persoonsgegevens vast. Bijvoorbeeld als je een betaling doet bij een apotheek of geld overmaakt naar een politieke partij. • Biometrische gegevens kunnen we gebruiken om jou te identificeren.
Gespreksopnamen, gesprekken met medewerkers van de bank, (video) chatopnamen, cameratoezicht, vastlegging e-mails, social media.	<ul style="list-style-type: none"> • Gesprekken die jij met ons en wij met jou voeren via telefoon en via chat. • Gesprekken die wij met je voeren en waar wij een gespreksverslag van maken. • E-mails die je aan ons stuurt. • Camerabeelden die we maken in de bankhal of bij de geldautomaat. • Commentaren, video's, foto's, likes en openbare berichten die je op onze social media pagina's plaatst. 	<ul style="list-style-type: none"> • We gebruiken de vastgelegde gesprekken, e-mails en chatgesprekken bijvoorbeeld voor fraudebestrijding, vanwege wettelijke verplichtingen of voor het leveren van bewijs. Maar ook voor de verbetering van onze dienstverlening en het trainen van onze medewerkers. • Cameratoezicht vindt plaats vanwege fraudebestrijding, fraudeonderzoek, het leveren van bewijs en voor kwaliteitsdoeleinden. • Wij gebruiken de commentaren, video's, foto's, likes en openbare berichten om vragen te beantwoorden, reacties te plaatsen en informatie te delen op onze social media bedrijfspagina's of op een niet door ons beheerde website of sociaal netwerk.

Soort gegevens	Wat voor een gegevens kunnen dit zijn?	Voorbeelden gebruik van deze gegevens door Rabobank
Gegevens die iets zeggen over het gebruik van onze website en de app.	<ul style="list-style-type: none"> • Cookie • IP adres • Gegevens over het apparaat waarmee je online diensten of onze website gebruikt 	<ul style="list-style-type: none"> • Om onze online diensten te kunnen gebruiken en om fraude tegen te gaan. • Voor het verbeteren van onze website. • Voor het aanbieden van gerichte advertenties of banners.
Gegevens die we van andere partijen ontvangen.	<ul style="list-style-type: none"> • Gegevens van de Kamer van Koophandel, Bureau Kredietregistratie, Calcasa en het Kadaster. • Gegevens die we ontvangen van bedrijven aan wie jij toestemming hebt gegeven om gegevens te delen (bijvoorbeeld databrokers). 	<ul style="list-style-type: none"> • We gebruiken deze gegevens om te controleren of je een krediet kunt krijgen, of om de waarde van een woning te controleren. • Gegevens die we ontvangen omdat je toestemming hebt gegeven voor aanbiedingen of benadering door ons. Bijvoorbeeld als we jouw gegevens ontvangen van een aanbieder van een cadeaudoos bij een zwangerschap, kunnen we je een bankrekening voor je kind aanbieden.
Gegevens die we met andere partijen delen	<ul style="list-style-type: none"> • Financiële gegevens. • Adviesgegevens. • Hypotheekgegevens. • Gegevens die we verstrekken aan andere partijen die we inschakelen om te helpen bij onze dienstverlening. • Gegevens waarvan jij ons hebt gevraagd die te delen met een andere partij. • Gegevens die wij moeten delen met de toezichthouder. 	<ul style="list-style-type: none"> • We zijn wettelijk verplicht bepaalde gegevens te verstrekken aan de Belastingdienst en onze toezichthouders (Autoriteit Financiële Markten, Europese Centrale Bank, De Nederlandsche Bank, Autoriteit Consument en Markt en Autoriteit Persoonsgegevens). • Andere partijen (zoals marketingbureaus) die namens ons gegevens verwerken omdat we hen inschakelen bij onze dienstverlening. • Je kunt ons vragen om bepaalde gegevens te delen met een derde, bijvoorbeeld door jezelf te identificeren met jouw bankpas via iDIN.

Soort gegevens	Wat voor een gegevens kunnen dit zijn?	Voorbeelden gebruik van deze gegevens door Rabobank
<p>Gegevens die we nodig hebben ter bestrijding van fraude, voor jouw en onze veiligheid en ter voorkoming van witwassen en het financieren van terrorisme.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Gegevens die we opslaan in ons interne en externe verwijzingsregister, sanctielijsten, locatiegegevens, transactiegegevens, identiteitsgegevens, camerabeelden, cookies en IP-adressen. • Gegevens over het apparaat als je daarmee online diensten gebruikt. 	<ul style="list-style-type: none"> • We controleren of je voorkomt in onze externe of interne wijzigingsregisters of op sanctielijsten. Dit doen we om aan wettelijke verplichtingen te voldoen, om te voorkomen dat jij, de financiële sector, de Rabobank of onze medewerkers slachtoffer worden van fraude, ter beveiliging van ons of de sector en ter bescherming van financiële belangen. • We gebruiken je locatie- en transactiegegevens bijvoorbeeld om te monitoren of die passen binnen je gebruikelijke bestedingspatroon. • We kunnen jouw IP-adres, apparaatgegevens en cookies gebruiken ter bestrijding van internetfraude (DDos aanvallen) en botnets.

5. Hoe komen we aan jouw persoonsgegevens?

We ontvangen jouw gegevens omdat je deze zelf aan ons geeft. Bijvoorbeeld wanneer je een contract met ons sluit, je gegevens achterlaat op onze website of gebruik maakt van onze dienstverlening, zoals het betalingsverkeer deel je je gegevens met ons.

Ook kunnen we jouw gegevens ontvangen van

a. groepsonderdelen binnen de Rabobank Groep, bijvoorbeeld:

- over fraude of witwas- of terrorismebestrijding
- voor interne administratieve doelen
- voor het maken van risicomodellen
- voor het verbeteren van onze dienstverlening
- in het kader van zorgplicht

b. andere financiële instellingen in het kader van fraude- terrorisme- of witwasbestrijding. Lees [hier](#) meer.

c. leveranciers of andere partijen waar we mee samenwerken. Als je bijvoorbeeld een krediet aanvraagt, ontvangen we bijvoorbeeld gegevens van [BKR](#).

d. openbare bronnen zoals openbare registers, kranten, het internet en delen van (openbare) sociale media.

e. een andere partij. Omdat jij toestemming aan die partij hebt gegeven om gegevens met ons te delen.

6. Waarvoor gebruiken we jouw persoonsgegevens en met welk doel?

Jouw bankzaken uitvoeren kunnen we alleen als we je goed kennen. Daarvoor hebben we je persoonsgegevens nodig en moeten we deze ook verwerken. Dit doen we om jouw bankzaken uit te kunnen voeren, maar ook omdat we wettelijk verplicht zijn om sommige gegevens te verwerken. We verwerken je gegevens voor de in 6a tot en met 6i opgenomen doelen en grondslagen.

Afweging bij gerechtvaardigd belang

Gebruiken wij de grondslag 'gerechtvaardigd belang' om jouw gegevens te mogen verwerken? Dan maken wij een afweging tussen de belangen van de Rabobank en de inbreuk op jouw privacy. Onze belangen zijn bijvoorbeeld de volgende:

- Wij beschermen onze eigen financiële positie (bijvoorbeeld om te beoordelen of je je lening kunt terugbetalen of als we jouw lening of andere verplichtingen willen verkopen)
- Wij doen aan fraudebestrijding om te voorkomen dat wij, maar ook de financiële sector, schade leiden of om schade van derden te voorkomen.
- Wij moeten onze interne administratie op orde hebben, maatregelen nemen in het kader van bedrijfsbeheersing en controles doen van onze interne processen.

- Wij dragen vorderingen over, we fuseren of nemen bedrijven over om een financieel gezonde bank te blijven.
- Wij hebben een belang bij direct marketing en houden je op de hoogte van nieuwe of bestaande producten die volgens ons bij jou passen.

Wij wegen ons belang of het belang van derden af tegen jouw belang en jouw recht op privacy. Wij kijken dan bijvoorbeeld of wij niet op andere manier hetzelfde doel kunnen bereiken. En of wij alle gegevens echt nodig hebben. Willen wij gevoelige gegevens gebruiken? Of gegevens van kwetsbare personen of kinderen? Dan zal jouw recht op privacy eerder geschonden zijn en zullen wij minder snel jouw gegevens op basis van het gerechtvaardigde belang gebruiken. Soms blijkt uit de wet niet duidelijk welke verplichtingen wij precies hebben om jouw gegevens te verwerken. Of staat de verplichting niet in een wet of geldt de wet niet rechtstreeks voor ons. Zoals bij de verplichting om risicomodellen te maken.

Omdat wij toch een belang hebben om de financiële sector gezond te houden, gebruiken wij deze gegevens dan op basis van het gerechtvaardigd belang. Voorbeelden hiervan zijn:

- een IBAN naam check om te voorkomen dat je slachtoffer wordt van fraude.
- het maken van telefoon- en beeldopnamen voor fraudeonderzoek om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren. Dit helpt ons om medewerkers goed te trainen, te coachen en te kunnen beoordelen. En ook om eventueel benodigd bewijs te kunnen leveren.

Ook anderen kunnen een gerechtvaardigd belang hebben bij het verwerken van jouw gegevens. Bijvoorbeeld als iemand per ongeluk aan jou geld heeft overgemaakt en je wilt dat niet terugbetalen. Dan kunnen wij in sommige gevallen je gegevens doorgeven aan degene die per ongeluk geld aan jou heeft overgemaakt.

a. Om een relatie en overeenkomst met je te kunnen aangaan

Als je klant wilt worden bij ons, of als je al klant bent en een nieuw product wilt afsluiten, of contact met ons opneemt, hebben we je persoonsgegevens nodig en moeten we deze verwerken.

Zo moeten we onderzoek doen om te beoordelen of we jou als klant kunnen accepteren. Bij het klant worden moeten we – voor bijna al onze producten – je identiteit vaststellen en voldoen aan onze wettelijke verplichtingen. Hierbij kunnen we een kopie van jouw identiteitsbewijs maken.

- Als je dat wenst, gebruiken we bij het vaststellen en verifiëren van jouw identiteit ook biometrische gegevens, zoals een gezichtsscan. De kopie van jouw identiteitsbewijs gebruiken we alleen voor identificatie en verificatie.

- We raadplegen ons intern verwijsregister (het IVR) en externe verwijsregisters van de financiële sector (het EVR en het register van de Stichting Fraudebestrijding Hypotheken). Ook toetsen we jou aan nationale en internationale sanctielijsten.
- We beoordelen of het gewenste product of dienst passend is voor jou. Bijvoorbeeld of we je een krediet kunnen verstrekken. Hiervoor maken we ook gebruik van gegevens die we van anderen krijgen. Bijvoorbeeld van het Bureau Krediet Registratie (BKR) of Calcasa.
- Om te beoordelen of we je een krediet of een ander product kunnen geven, maken we analyses. Soms zijn we daartoe ook verplicht. Bijvoorbeeld omdat Nederlandse of Europese wet- en regelgeving dat van ons verlangt.
- Als dat nodig is berekenen we een kredietscore van je.. We zijn verplicht om deze kredietscores te gebruiken bij het besluit om jou wel of geen krediet te verlenen. Deze score wordt vervolgens gebruikt door bevoegde medewerkers om te bepalen of je wel of geen krediet krijgt. Het besluit om jou wel of geen krediet toe te kennen wordt niet volledig geautomatiseerd gemaakt.
- Om ervoor te zorgen dat een product goed bij je past en bij je blijft passen, kan de bank een profiel gebruiken. Bijvoorbeeld bij het aanvragen van een hypotheek of een lening. Doordat we onderzoek hebben gedaan naar de kenmerken van klanten met betalingsachterstanden waarbij wij ook data van externe partijen zoals BKR moeten gebruiken, kunnen we een model ontwikkelen. Dit model kunnen we gebruiken als je een hypotheek of een lening aanvraagt of tijdens de looptijd van deze hypotheek of lening. Blijkt op basis van dat model dat je een hoger risico loopt? Dan kunnen we besluiten jou geen hypotheek of lening te geven. Of als je al hypotheek of lening hebt, bekijken of we maatregelen moeten nemen om de ontstane risico's te bespreken.

Grondslagen

We verwerken jouw gegevens meestal omdat we dat wettelijk verplicht zijn. Maar als deze wettelijke verplichting niet direct voor ons geldt, hebben we een gerechtvaardigd belang bij het verwerken van jouw gegevens voor bovenstaande doelen. Wij moeten dan kunnen aantonen dat ons belang om je persoonsgegevens te gebruiken zwaarder weegt dan jouw recht op privacy. Wij wegen alle belangen dus af. Meer informatie over deze belangenafweging vind je **hier**. Ook kunnen we de gegevens verwerken omdat dit noodzakelijk is voor het sluiten van de overeenkomst.

b. Om overeenkomsten en opdrachten uit te voeren

Als je klant bij ons bent, zijn we je graag goed van dienst. En voeren we de ontvangen opdrachten en gesloten overeenkomsten uit. Dit hebben we immers met jou afgesproken. Hiervoor verwerken we persoonsgegevens.

Doe je bij ons een betaling? Dan geven we je gegevens door aan een andere bank, als die betrokken is bij de betaling. Ook de begunstigde van de betaling kan dan jouw betaalgegevens inzien en vastleggen. Iemand die een betaalopdracht geeft en de begunstigde van een betaalopdracht, kan navraag doen naar bepaalde gegevens van de rekening.

- Bij het geven van een betaalopdracht, kunnen we de IBAN-Naam Check uitvoeren. Hiermee controleren we of het IBAN dat je hebt ingevuld bij een betaling via internetbankieren of mobiel bankieren overeenkomt met de bij ons bekende naam. Is dat niet het geval, dan ontvang je hierover een melding. Jij bepaalt vervolgens zelf of je de betaalopdracht toch geeft of aanpast.
- Maak je gebruik van de overstapservice? Dan leiden we de bijschrijvingen die je doet door naar de nieuwe bank. Je krijgt een overzicht van alle overschrijvingen op je rekeningafschrift.
- Als je lid wordt van onze coöperatie leggen we jouw persoonsgegevens vast. Ook leggen we soms je voorkeuren vast voor bijvoorbeeld bijeenkomsten.
- Opnamen van telefoongesprekken en (video)chatsessies, e-mailverkeer en camerabeelden kunnen we vastleggen. Dit doen we bijvoorbeeld om aan te tonen dat je een bepaalde beleggingsopdracht hebt gegeven. Ook leggen we gegevens vast omdat we daartoe wettelijk verplicht zijn, om bewijs te leveren, voor (fraude) onderzoek en we gebruiken de opnames voor kwaliteitsbewaking, training, coaching en beoordelingsdoeleinden.
- We informeren je over de transacties op jouw bankrekening of over een wijziging in jouw krediet of financiering. Ook nemen we contact met je op om te zoeken naar een oplossing als een betalingsachterstand dreigt.
- Op jouw verzoek geven we je gegevens door aan derden. Bijvoorbeeld als je je bankpas gebruikt om in te loggen via iDIN.
- Als tussenpersoon voor een andere dienstverlener zoals Interpolis geven we gegevens door om onze werkzaamheden als tussenpersoon uit te kunnen voeren.

Grondslagen

We verwerken gegevens omdat dit nodig is om de overeenkomst uit te voeren. Maar ook omdat we daar een wettelijke verplichting toe hebben. Bijvoorbeeld in het kader van het betalingsverkeer. Als je sommige gegevens niet aan ons verstrekt, kunnen we de overeenkomst niet uitvoeren. In een aantal gevallen hebben we een gerechtvaardigd belang om jouw gegevens te verwerken. Zoals bij het maken van telefoonopnamen (behalve bij beleggen, daar maken we opnamen omdat dat wettelijk verplicht is). Meer informatie over deze belangenafweging, vind je [hier](#).

c. Voor de veiligheid en integriteit van jou, de bank en de financiële sector

We verwerken uw persoonsgegevens voor het beschermen van jouw en onze veiligheid en van de financiële sector. Doel is ook het voorkomen van fraude, witwassen en het financieren van terrorisme.

Klantonderzoek

Niet alleen bij het aangaan van de klantrelatie onderzoeken we of we je als klant kunnen accepteren. Ook tijdens de klantrelatie moeten we onderzoek doen of je nog klant van ons kunt blijven. Hiervoor verwerken we persoonsgegevens. Bijvoorbeeld het transactieverloop op jouw rekening kan aanleiding zijn voor nader onderzoek. Of de personen met wie je zaken doet.

Incidentenregisters en waarschuwingssystemen

Als je klant bij ons wordt, maar ook als je al klant van ons bent, raadplegen we de incidentenregisters en waarschuwingssystemen van de Rabobank (het IVR) en de financiële sector (het EVR en het register van de Stichting Fraudebestrijding Hypotheken).

Het raadplegen van deze registers gebeurt niet door alle bankmedewerkers zelf. Doet een bankmedewerker een toets in het intern of extern verwijsregister? Dan ziet de medewerker alleen of er wel of niet een aantekening in het register staat. Iedere financiële instelling heeft een eigen veiligheidsafdeling. Deze afdeling beoordeelt als er een aantekening is opgenomen in het register of de klant een product mag hebben of dienst mag gebruiken op basis van de informatie die zij in haar eigen administratie of het Incidentenregister heeft.

Informatie zoals opgenomen in het Incidentenregister kunnen we delen met andere financiële instellingen. Dat doen we alleen als dat toegestaan is op basis van het

Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen (PIFI).

Ook ontvangen we van overheden lijsten van personen die we vast moeten leggen in onze waarschuwingssystemen. Met deze personen mogen financiële instellingen geen zaken doen of vragen extra aandacht van de financiële sector.

De incidentenregisters en waarschuwingssystemen kunnen we raadplegen, maar we kunnen jouw persoonsgegevens ook in deze registers vastleggen. Leggen we je gegevens vast in deze registers, dan informeren we je daarover. Behalve als dat niet toegestaan is, bijvoorbeeld omdat de politie ons vraagt je niet te informeren in het belang van hun onderzoek. Ben je het niet eens met deze vastlegging? Dan kun je hiertegen bezwaar maken of vragen jouw gegevens te corrigeren of te wissen.

Lees [hier](#) meer.

BKR

Voordat we je een krediet geven, doen we een BKR-toets. En heb je enige tijd een betalingsachterstand of restschuld bij ons? Dan moeten we dit doorgeven aan het BKR.

Openbare bronnen

We raadplegen bronnen zoals openbare registers, kranten en het internet en openbare profielen van jouw sociale media om fraude te voorkomen en de bank te beschermen.

Fraude en witwassen

Om fraude en witwassen te voorkomen en om jou en ons te beschermen, kunnen we analyses maken. Zo kunnen we een profiel maken van jouw gebruikelijke betaalgedrag, om witwassen, fraude of misbruik met bankpassen en creditcards te verminderen.

Wijkt het gedrag af van jouw gebruikelijke betaalbedrag? Dan kan dit reden zijn om betalingen volledig automatisch te weigeren. Als we dit gedaan hebben, nemen we zo snel mogelijk contact met je op.

We kunnen gebruik maken van gegevens die je niet in het kader van fraudebestrijding aan ons hebt verstrekt. Bijvoorbeeld het transactieverloop op jouw rekening. De toezichthouder verlangt dit ook van ons.

Voor het voorkomen van fraude, kunnen we de IBAN-Naam Check uitvoeren. Hiermee controleren we of het nummer dat je hebt ingevuld bij een betaling via internetbankieren of mobiel bankieren overeenkomt met de bij ons bekende naam. Is dat niet het geval, dan ontvang je van ons hierover een melding. Jij bepaalt vervolgens of je de betaalopdracht toch geeft of aanpast. We kunnen deze IBAN-Naam Check ook uitvoeren voor andere partijen in verband met het voorkomen, ontdekken en bestrijden van misbruik van het betalingsverkeer.

Bij het bestrijden van cybercrime en hacks, zoals botnets, geven we gegevens van jou door aan partijen die zich bezighouden met cybercrime. Dit doen we als we zien dat jouw veiligheid of die van de financiële sector mogelijk in gevaar is. We doen dit alleen als we met deze partijen afspraken hebben gemaakt over het zorgvuldige gebruik van jouw gegevens.

We maken opnamen en kunnen deze vastleggen, bijvoorbeeld van telefoongesprekken, e-mail verkeer, camera's en chatsessies. We doen dit in het kader van fraudeonderzoek. Zo maken we camerabeelden om pinpasfraude te voorkomen. We kunnen dit ook doen als we daartoe wettelijk verplicht zijn, voor het leveren van bewijs, voor kwaliteitsbewaking en voor trainings-, coachings- en beoordelingsdoeleinden.

Grondslagen

We verwerken jouw gegevens omdat dit nodig is om te voldoen aan een wettelijke verplichting. Als we geen directe wettelijke verplichting hebben om je gegevens te verwerken, baseren we ons op het gerechtvaardigd belang van de Rabobank, de financiële sector of onze klanten en medewerkers. Meer informatie over deze belangenafweging vind je [hier](#).

d. Voor de ontwikkeling en verbetering van producten en diensten

Om je goed van dienst te kunnen zijn en te kunnen innoveren, ontwikkelen en verbeteren we producten en diensten voortdurend. Dit doen we voor onszelf, onze zakelijke klanten of andere partijen.

- We combineren soms databronnen, bijvoorbeeld welke producten je bij ons hebt en het saldo op je rekening. Voor onze zakelijke klanten voeren we 'benchmarkonderzoek' uit. Op die manier krijgen zakelijke klanten meer informatie over hoe zij presteren ten opzichte van andere bedrijven. Zij krijgen daarbij uitkomsten van een groep klanten, dus nooit op individueel niveau (we noemen dit op geaggregeerd niveau).
- Ook bij het analyseren van jouw bezoek aan onze website verwerken we gegevens. Dit doen we om onze website te verbeteren bijvoorbeeld door middel van cookies.
- Door persoonsgegevens te analyseren, zien we hoe onze producten en diensten door jou worden gebruikt. Ook gebruiken we de uitkomsten van analyses om klanten in te delen in bijvoorbeeld leeftijdsgroepen. Hiermee maken we klant- en interesseprofielen. Bijvoorbeeld als je een bepaald product bij ons hebt. Dan krijg je tips over het gebruik van het product. Bij een hoog saldo op je betaalrekening, kun je de tip krijgen om je geld over te schrijven naar een spaarrekening. Bij het maken van deze analyses gebruiken we soms ook informatie die wij van andere partijen hebben ontvangen, bijvoorbeeld als wij van handelsinformatiebureaus met jouw toestemming gegevens hebben ontvangen of van openbare bronnen zoals de krant of het internet. Je kunt hier overigens altijd **bezwaar tegen maken**.
- Wij willen uiteraard voorkomen dat je betalingsachterstanden oploopt. Of in financiële problemen dreigt te raken. Daarvoor kunnen wij gebruik maken van modellen waarin wij jouw situatie kunnen vergelijken met andere klanten op basis van hun eigenschappen. Bijvoorbeeld bij financiële problemen. Voorzien wij dat jij mogelijk financiële problemen kunt krijgen? Dan zetten we ons graag in om jou te helpen. Dit kunnen we zelf doen of door je te wijzen op mogelijkheden van organisaties die je kunnen helpen jouw financiële administratie te organiseren.
- We doen ook onderzoek om onze producten en diensten te verbeteren. Zo kunnen we je vragen een reactie te geven op een product. Of een product te beoordelen. Je hoeft niet mee te werken aan zo'n onderzoek.
- Soms vragen we andere partijen om jouw gegevens te verwerken. Bijvoorbeeld om te meten of bij jou na te vragen op welke manier we onze dienstverlening kunnen verbeteren. Deze andere partijen handelen dan in opdracht van de Rabobank.

Grondslagen

We verwerken jouw gegevens omdat we daar een gerechtvaardigd belang bij hebben. Meer informatie over deze belangenafweging vind je **hier**. We kunnen je ook om toestemming vragen om jouw gegevens voor de ontwikkeling en verbetering van onze producten en diensten te verwerken. Geef je hiervoor geen toestemming? Dan heeft dat geen gevolgen voor onze dienstverlening aan jou. Je kunt je gegeven toestemming altijd intrekken door dit bij **ons** te melden.

e. Voor relatiebeheer, promotie- en marketingdoeleinden

We verwerken jouw persoonsgegevens voor relatiebeheer, promotie en marketing. Hierbij maken we gebruik van gegevens die we van jou hebben, zoals betaalgegevens en klikgedrag op onze website. Maar ook van gegevens die niet rechtstreeks van jou zijn verkregen, zoals openbare registers (denk aan het KvK), openbare bronnen (denk aan het internet) en andere partijen (zoals databrokers).

- We kunnen jouw gegevens gebruiken om je te informeren over een product dat mogelijk interessant voor je is. Als je bijvoorbeeld een hypotheek afsluit bij ons. We kunnen je dan benaderen voor een verzekering. Zien we op jouw betaalrekening dat je een vorm van studiefinanciering krijgt? Dan mogen we je benaderen voor een studentenrekening. Bij ontvangst van kinderbijslag kunnen we je een bankrekening voor je kind aanbieden.
- Voor marketing en relatiebeheer maken we analyses en profielen. Zo kunnen we jouw huidige producten bij de bank combineren met gegevens over jouw bezoek aan **onze website** zodat we voor jou relevante informatie kunnen tonen. Bijvoorbeeld om je bepaalde aanbiedingen te kunnen doen via banners op onze website.
- Ook maken we gebruik van diensten van adverteerders om advertenties te plaatsen die bestemd zijn voor een bepaalde doelgroep. We laten weten voor welke doelgroep of soort profiel onze advertentie bestemd is. De adverteerder plaatst de advertentie dan bij de mensen die in die doelgroep vallen of aan dat profiel voldoen. Hierbij delen we nooit gegevens van individuele klanten met zo'n adverteerder. Wij verwerken jouw gegevens samen met **aanbieders van sociale netwerkdiensten** als je bijvoorbeeld commentaren, video's, foto's, likes en openbare berichten plaatst op onze social media bedrijfspagina's of commentaren plaatst over de Rabobank op een niet door ons beheerde website of sociaal netwerk. Wij gebruiken je gegevens voor het plaatsen van een reactie of het delen van informatie. Voor de verwerking van de gegevens door de aanbieder van sociale netwerkdiensten verwijzen wij je naar de website van deze aanbieders.
- We kunnen analyses en profielen maken en gebruiken om inzicht te geven aan onze klanten ten behoeve van benchmarkonderzoek. Zodat een zakelijke klant van ons kan bepalen hoe hij presteert ten opzichte van concurrenten. Als we jouw gegevens

hiervoor gebruiken dan zorgen we ervoor dat deze gegevens zo veel mogelijk **gepseudonimiseerd** worden. En maar voor een beperkt aantal medewerkers binnen de bank beschikbaar zijn.

Wil je niet dat we jouw gegevens gebruiken voor 'direct marketing' via post, mail of telefoon? Dan kun je dit **ons** laten weten.

Grondslagen

We verwerken jouw gegevens omdat we daar een gerechtvaardigd belang bij hebben. We kunnen ook jouw toestemming vragen om je gegevens voor promotie- en marketing te verwerken. Geef je geen toestemming? Dan heeft dat geen gevolgen voor onze dienstverlening aan jou. Je kunt je toestemming altijd intrekken. Informatie over deze belangenafweging vind je **hier**.

f. Om overeenkomsten met leveranciers en andere partijen waar we mee samenwerken aan te gaan en uit te voeren

Als je voor je werk contact hebt met de Rabobank, kunnen we jouw persoonsgegevens verwerken. Bijvoorbeeld om vast te kunnen stellen of je jouw bedrijf mag vertegenwoordigen. Of om je toegang te kunnen geven tot onze kantoren. Als dat nodig is, kunnen we voorafgaand, maar ook tijdens de overeenkomst, in het kader van screening, **incidentenregisters en waarschuwingssystemen** raadplegen.

Grondslagen

We verwerken jouw gegevens om de overeenkomst die we hebben gesloten uit te voeren, omdat we dat wettelijk verplicht zijn of omdat we daar een gerechtvaardigd belang bij hebben. Meer informatie over deze belangenafweging vind je **hier**.

g. Om wettelijke verplichtingen na te komen

Wetgeving

Op basis van (internationale) wet- en regelgeving moeten we veel gegevens over jou verzamelen, analyseren en soms ook doorgeven aan (Europese) overheidsinstanties. We moeten ons houden aan wetgeving om jou financiële producten en diensten aan te mogen bieden, zoals de Wet op het financieel toezicht. Ook om te voldoen aan onze zorgplicht verwerken we persoonsgegevens.

We moeten ons ook houden aan wetgeving om fraude, criminaliteit en terrorisme tegen te gaan, zoals de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme. Op basis van deze wet stellen we bijvoorbeeld door klantonderzoek vast wie de uiteindelijke belanghebbende(n) van een organisatie is waar we een relatie mee hebben. Ook doen we onderzoek als je een bepaald vermogen hebt of als er een ongebruikelijke transactie op jouw rekening plaatsvindt. Een ongebruikelijke transactie moeten we doorgeven aan de bevoegde opsporingsinstantie.

De belastingdienst, de politie en het openbaar ministerie, maar bijvoorbeeld ook inlichtingendiensten kunnen gegevens bij ons opvragen. We hebben dan de wettelijke verplichting mee te werken aan onderzoeken en gegevens over jou door te geven.

Risicomodellen

Europese regels verplichten ons risicomodellen te maken als je een lening of krediet aanvraagt of hebt gekregen. Hiermee bepalen we welke risico's wij hierbij lopen en hoe groot de buffer is die we moeten aanhouden. Daarvoor verwerken we jouw persoonsgegevens.

We zijn wettelijk verplicht om deze modellen te gebruiken om te voorkomen dat je jouw financiering niet of niet op tijd kunt terugbetalen. Hierbij kunnen we gebruik maken van profilering en technieken om besluiten (bijna) volledig geautomatiseerd te nemen.

Deze risicomodellen voorspellen ook de kans dat je een betalingsachterstand gaat krijgen. Hierdoor kunnen we, bijvoorbeeld in overleg met jou, eventuele betalingsproblemen voorkomen of sneller aanpakken. We verwerken hiervoor dan jouw persoonsgegevens. Dit doen we om verschillende redenen. Namelijk omdat we zo uitvoering geven aan onze overeenkomst met jou, maar ook omdat we dit wettelijk verplicht zijn.

Gegevens verstrekken aan de overheid

Wet- en regelgeving kan ons er ook toe verplichten om (geanalyseerde) gegevens over jou aan een overheidsinstelling, een belastingautoriteit of aan een toezichthouder binnen of buiten Nederland door te geven. Bijvoorbeeld aan de Autoriteit Financiële Markten, de Europese Centrale Bank of De Nederlandsche Bank.

Omdat we moeten voldoen aan wettelijke verplichtingen en verdragen, moeten we soms gegevens van je verstrekken aan de Nederlandse of een buitenlandse belastingautoriteit.

Maken en vastleggen van opnamen

We maken opnamen en kunnen deze vastleggen, bijvoorbeeld van telefoongesprekken, e-mailverkeer en chatsessies. Dit doen we om aan wettelijke verplichtingen te voldoen. Bijvoorbeeld in het kader van de beleggingsdienstverlening. We kunnen dit ook doen voor het leveren van bewijs, kwaliteitsbewaking, fraudebestrijding en -onderzoeken voor het trainen, coachen en beoordelen van medewerkers.

Grondslagen

We verwerken jouw gegevens omdat dat wettelijk verplicht is. Of omdat we anders geen uitvoering kunnen geven aan een overeenkomst met jou. Of als we gerechtvaardigd belang hebben om je gegevens te verwerken om aan een wettelijke of andere juridische verplichting te kunnen voldoen. Meer informatie over deze belangenafweging vind je [hier](#).

h. Voor de uitvoering van bedrijfsprocessen, managementrapportages en intern management

Ken je klant

Als dienstverlener vinden we het belangrijk en is het noodzakelijk dat we een goed overzicht hebben van onze klantrelaties. Daar hoort ook bij dat we weten met wie jij samenwerkt. Ook daarvoor verwerken we gegevens.

Vaststellen kredietrisico bij leningen en kredieten

Aan het geven van leningen en kredieten zit een kredietrisico. We moeten vaststellen wat dat risico is, zodat we kunnen vaststellen welke buffer we moeten aanhouden. Daarvoor verwerken we jouw lening- en kredietgegevens.

Overdracht van vorderingen

Soms dragen we vorderingen op jou over aan een ander. Bijvoorbeeld je hypothecaire lening. Bij zulke overdrachten worden persoonsgegevens verwerkt. Mogelijk moeten we voorafgaand aan zo'n overdracht jouw persoonsgegevens ter beschikking stellen aan een potentiële overnamekandidaat. Als de vorderingen overgedragen zijn, verwerkt ook die andere partij jouw persoonsgegevens. We spreken met zo'n andere partij af dat deze voldoet aan wet- en regelgeving over bescherming van persoonsgegevens. Dit geldt ook bij contractsovername, fusie of splitsing.

Audits en onderzoeken

We gebruiken jouw gegevens ook voor in- en externe audits en om onderzoeken te doen, bijvoorbeeld om te onderzoeken of nieuwe regels goed zijn ingevoerd. Of om risico's in kaart te brengen.

Verbeteren van onze eigen bedrijfsprocessen

Ook gebruiken we gegevens om onze bedrijfsprocessen in kaart te brengen en te verbeteren zodat we je beter kunnen helpen of onze processen efficiënter kunnen maken. Als dat mogelijk is, **anonymiseren** of **pseudonimiseren** we eerst jouw gegevens.

Grondslagen

We verwerken jouw gegevens omdat dat wettelijk verplicht is, of omdat we een gerechtvaardigd belang hebben. Meer informatie over deze belangenafweging vind je **hier**. Ook kan de verwerking van jouw gegevens noodzakelijk zijn voor de uitvoering van onze overeenkomst met je.

i. Voor archivering, wetenschappelijk of historisch onderzoek of voor statistische doelens

We mogen jouw persoonsgegevens ook verwerken als dit nodig is voor archivering in het algemeen belang, voor wetenschappelijk of historisch onderzoek of voor statistische

doelen. In die gevallen zullen we, als dat mogelijk is, jouw gegevens ook eerst **anonymiseren** of **pseudonimiseren**.

Grondslag

Bij de verwerking van persoonsgegevens voor archivering, wetenschappelijk of historisch onderzoek of voor statistische doelen baseren we ons op het gerechtvaardigd belang van de Rabobank, de financiële sector of onze klanten en medewerkers. Meer informatie over deze belangenafweging vind je **hier**.

7. Hoe lang bewaren we je persoonsgegevens?

We bewaren jouw gegevens niet langer dan we deze nodig hebben voor de doelen waarvoor we ze hebben verzameld of de doelen waarvoor we deze hergebruiken. We hanteren een bewaarbeleid. Daarin is vastgesteld hoe lang we gegevens bewaren. Dit is in Nederland in de meeste gevallen 7 jaar na het einde van de overeenkomst of jouw relatie met de Rabobank. Soms is deze termijn langer. Bijvoorbeeld als de toezichthouder in het kader van risicomodellen van ons vraagt bepaalde gegevens langer te bewaren. Soms hanteren we kortere bewaartermijnen. Gegevens van een betaalopdracht bewaren we bijvoorbeeld meestal maar twee jaar. Ook cameraopnamen bewaren we maar 1 maand.

We kunnen gegevens ook in specifieke situaties langer bewaren dan de door ons vastgestelde bewaartermijn voorschrijft. Bijvoorbeeld als justitie camerabeelden opvraagt, dan bewaren we de beelden langer dan 1 maand. Of als je een klacht hebt ingediend waardoor het nodig is om de onderliggende gegevens langer te bewaren.

Als we de gegevens niet langer nodig hebben voor de doelen zoals omschreven in 6a tot en met h kunnen we de gegevens wel nog bewaren voor archivering, bij juridische procedures of voor historische of wetenschappelijke onderzoek of statistische doeleinden.

8. Verwerkt de Rabobank ook bijzondere persoonsgegevens, strafrechtelijke gegevens en BSN?

Bijzondere persoonsgegevens, strafrechtelijke gegevens en het BSN zijn gevoelige gegevens. Bijzondere persoonsgegevens zijn bijvoorbeeld gegevens over je gezondheid, biometrische gegevens, etnische gegevens of gegevens betreffende ras.

Voor identificatie en authenticatie kunnen we biometrische gegevens, zoals jouw vingerafdruk of een gezichtsscan gebruiken.

Jouw BSN gebruiken we alleen als dat wettelijk is toegestaan. Bijvoorbeeld om je spaartegoed of de hoogte van jouw lening door te geven aan de belastingdienst.

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

instellingen en hun klanten te beschermen. Bijvoorbeeld door fraude op te sporen en gevallen van fraude vast te leggen.

We verwerken ook bijzondere persoonsgegevens in het betalingsverkeer. Bijvoorbeeld als je een betaling doet bij een apotheek of geld overmaakt naar een politieke partij. Hieruit kunnen gegevens over je gezondheid of politieke voorkeur worden afgeleid.

Verder verwerken we bijzondere persoonsgegevens als dat wettelijk toegestaan is, omdat je deze gegevens zelf openbaar hebt gemaakt of met jouw toestemming. Bijvoorbeeld als je ons vraagt vast te leggen dat je slechtiend bent, omdat je dan brailleafriften kunt ontvangen en wij je beter kunnen helpen bij de geldautomaat. We vragen dan jouw toestemming om deze gegevens vast te leggen.

Geef je ons toestemming om bijzondere persoonsgegevens over jou vast te leggen? Of maak je deze gegevens zelf openbaar? Wij verwerken deze gegevens alleen als dit noodzakelijk is voor onze dienstverlening. Heb je ons toestemming gegeven om bijzondere persoonsgegevens vast te leggen? Dan kun je die toestemming altijd intrekken. Je kunt hiervoor contact opnemen met jouw eigen Rabobank.

9. Neemt Rabobank automatische besluiten over mij?

Automatische besluiten zijn beslissingen over jou die gemaakt worden door computers, en niet (meer) door mensen. Heeft een beslissing juridische gevolgen voor je? Of kun je daar last van hebben? Dan mogen we geen automatisch besluit over je nemen. Tenzij dit in het kader van een overeenkomst van de bank gebeurt, als de wet dit toestaat of als je zelf toestemming geeft. In die situaties heb je recht op overleg met iemand van de bank. En je hebt het recht om bezwaar te maken. Ook kun je ons vragen om het besluit niet meer door computers te laten nemen.

In de volgende situaties kunnen we gebruik maken van deze volledige automatische besluiten die voor jou gevolgen hebben of waar je last van kunt hebben.

- Bij de berekening van je kredietscore als je een krediet bij ons aanvraagt. We zijn verplicht om deze kredietscores te gebruiken bij het besluit om je wel of geen krediet te verlenen. Deze score wordt vervolgens gebruikt door bevoegde medewerkers om te bepalen of je wel of geen krediet krijgt. Het besluit om jou wel of geen krediet toe te kennen wordt niet volledig geautomatiseerd gemaakt.
- Als een betaling wordt gedaan die afwijkt van je gebruikelijke betaalpatroon, kunnen we gebruik maken van volledige automatische besluitvorming om een betaling (tijdelijk) te stoppen. Dit doen we om fraude met jouw rekening te voorkomen. Wordt een betaling gestopt? Dan zullen we zo snel mogelijk met je contact hierover opnemen.

10. Wie heeft toegang tot jouw gegevens?

Binnen de Rabobank hebben alleen personen toegang tot jouw persoonsgegevens die deze gelet op hun functie nodig hebben. Al deze personen hebben een geheimhoudingsplicht.

11. Gebruiken we persoonsgegevens ook voor andere doelen?

Willen we gegevens voor een ander doel gebruiken dan waarvoor we ze gekregen hebben? Dat mogen we wanneer er tussen beide doelen een nauwe samenhang bestaat.

Sluit je een hypothecaire geldlening bij ons af? Dan kan dit worden doorgegeven aan de verzekeringsafdeling. Zij kunnen dan kijken of dit gevolgen heeft voor jouw verzekeringsportefeuille. Tussen het afsluiten van een hypothecaire geldlening en het onderhoud van de verzekeringsportefeuille bestaat namelijk een nauwe samenhang.

Zien we bijvoorbeeld op jouw betaalrekening dat je een vorm van studiefinanciering krijgt? Dan mogen we je benaderen voor een studentenpakket.

Is er onvoldoende verwantschap tussen het doel waarvoor we de gegevens hebben verkregen en het nieuwe doel? Dan vragen we je om toestemming als wij deze gegevens toch willen gebruiken. Je kunt die toestemming ook altijd weer intrekken. Je kunt hiervoor contact opnemen met jouw eigen Rabobank.

12. Geven we jouw persoonsgegevens aan anderen en aan andere landen buiten de EU door?

a Binnen de Rabobank Groep

Jouw persoonsgegevens kunnen tussen **onderdelen van de Rabobank Groep** worden uitgewisseld. Bijvoorbeeld omdat je dat van ons vraagt. Of omdat je ook een product afneemt bij een ander onderdeel van de Rabobank. Gegevens waar jouw identiteit mee is vastgesteld, kunnen bijvoorbeeld ook gebruikt worden door een ander onderdeel van de Rabobank, waar je zaken mee wilt gaan doen. Ook kunnen wij bijvoorbeeld jouw gegevens uitwisselen in het kader van fraudebestrijding, ter voorkoming van witwassen, risicomangement, interne administratie, voor het verbeteren van de dienstverlening aan jou en in het kader van de zorgplicht.

Deze onderdelen van de Rabobank kunnen zich ook bevinden in **landen** buiten de Europese Unie die minder strenge privacyregels hebben. Delen we uw gegevens met onderdelen van de Rabobank Groep, waarin Rabobank een meerderheidsbelang heeft? Dan doen we dat alleen als zij zich aan de spelregels van de Rabobank houden, de **Rabobank Privacy Codes**. Hierin is beschreven aan welke spelregels al deze onderdelen van de Rabobank Groep moeten voldoen. De Rabobank Privacy Codes waarborgen een passend niveau van bescherming van persoonsgegevens.

b **Buiten de Rabobank Groep**

Jouw gegevens worden ook doorgegeven aan andere partijen buiten de Rabobank als we daar wettelijk toe verplicht zijn, omdat we een overeenkomst met jou moeten uitvoeren of omdat we een andere dienstverlener inzetten.

We geven jouw persoonsgegevens aan derden door als we daartoe verplicht zijn. Bijvoorbeeld aan (Europese) toezichthouders, zoals de AFM, DNB of de ECB de belastingdienst. In het kader van het Tuchtrect Banken, moeten wij soms persoonsgegevens verstrekken aan de Stichting Tuchtrect Banken.

We geven ook gegevens door als dat nodig is om de afspraken met jou na te komen. Bijvoorbeeld in het kader van het betalingsverkeer gebruiken we derde partijen – zoals **Swift** – om jouw betalingen mogelijk te maken. Ook kan het zijn dat bij een betaling een andere bank of via een andere bank in Europa of buiten Europa navragen worden gedaan met het verzoek jouw gegevens door te geven. Zodat deze andere bank zich aan haar (wettelijke) verplichtingen kan houden. In dat geval kunnen wij – naast de gebruikelijke gegevens die wij verstrekken bij de betaling - jouw geboortedatum en geboorteplaats toesturen.

Deze derde partijen en andere banken staan onder toezicht van hun lokale toezichthouder. Dit kan betekenen dat jouw betaal- en transactiegegevens doorgegeven worden aan andere partijen in landen die niet hetzelfde beschermingsniveau van persoonsgegevens hebben als de Europese Unie. Worden jouw persoonsgegevens verwerkt in een land met een ander beschermingsniveau? Dan kan dit bijvoorbeeld tot gevolg hebben dat jouw persoonsgegevens voorwerp zijn van onderzoek door bevoegde nationale autoriteiten van de landen waar dergelijke gegevens zich bevinden.

Als we optreden als tussenpersoon wisselen we persoonsgegevens uit. Bijvoorbeeld met een verzekeraar waarbij je via ons een verzekering heeft afgesloten.

Als we je een krediet of een lening geven, moeten we in bepaalde gevallen ook gegevens doorgeven aan het BKR. Bijvoorbeeld hoe groot het krediet of de lening is. Of als je niet op tijd betaalt.

We verstrekken jouw gegevens ook aan andere partijen die we nodig hebben in het kader van onze dienstverlening. Bijvoorbeeld deurwaarders en advocaten.

Soms schakelen we andere partijen/zakelijke partners in die in onze opdracht persoonsgegevens bewerken. Bijvoorbeeld een drukkerij die voor ons een klantmailing verzorgt en jouw naam en adresgegevens op enveloppen drukt. Of partijen die namens de Rabobank een marktonderzoek doen of gegevens voor ons opslaan. Of een IT leverancier. Deze partijen moeten eerst door ons voldoende betrouwbaar worden geacht. We kunnen alleen andere partijen inschakelen als dit past bij het doel waarvoor we jouw persoonsgegevens hebben verwerkt. Daarnaast kan deze andere partij alleen onze

opdracht krijgen als hij bepaalde afspraken met ons maakt en aantoonbaar passende beveiligingsmaatregelen heeft genomen en geheimhouding garandeert.

Als we jouw gegevens zelf doorgeven aan andere partijen buiten de Europese Unie (EU)/ Europees Economische Ruimte (EER), nemen we extra maatregelen om je gegevens te beschermen. Niet in alle landen buiten de EU gelden dezelfde regels om jouw gegevens te beschermen zoals dat binnen Europa verplicht is. Gebruiken we derde partijen buiten de EU/EER? En biedt het land waar deze partij zich bevindt volgens de Europese Commissie onvoldoende bescherming bij de verwerking van persoonsgegevens? Dan geven we alleen persoonsgegevens door als er andere passende waarborgen zijn, zoals door de Europese Commissie goedgekeurde contractuele afspraken of op basis van het 'Privacy Shield' (Verenigde Staten).

Soms kun je zelf het initiatief nemen om je gegevens door te geven aan een andere partij. Bijvoorbeeld als je je wilt laten identificeren bij een derde partij via IDIN. Of als je een andere partij toegang wilt geven tot jouw gegevens. Bijvoorbeeld een rekeninginformatiedienstverlener.

13. Welke rechten heb jij bij ons?

a recht op informatie

Met dit Privacy Statement informeren we je over wat we doen met jouw gegevens. Soms moeten we meer informatie geven. Bijvoorbeeld als we je gegevens vastleggen in onze incidentenregisters. Dan informeren we je, als dat is toegestaan, apart door middel van een brief, een bericht in jouw berichteninbox of op een andere door ons gekozen wijze.

b recht op inzage en rectificatie

Je kunt ons vragen of en welke gegevens we van jou verwerken. Is dat het geval, dan kunnen we je inzage geven in de gegevens die we van je hebben verwerkt. Vind je dat jouw persoonsgegevens onjuist of onvolledig zijn verwerkt? Dan kun je ons vragen om de gegevens te wijzigen of aan te vullen (rectificatie).

c. recht op gegevenswissing

Je kunt ons soms vragen om gegevens die we van jou hebben vastgelegd te wissen. Wij hoeven dat niet altijd te doen. En soms mogen wij dit ook niet doen. Bijvoorbeeld als wij jouw gegevens vanwege wettelijke verplichtingen nog moeten bewaren.

d. recht op beperking

Je kunt ons vragen de persoonsgegevens die we van jou verwerken tijdelijk te beperken. Dat betekent dat we tijdelijk minder gegevens van je verwerken.

e. recht op dataportabiliteit

Je hebt het recht ons te vragen om gegevens die je in het kader van een contract met ons of met jouw toestemming aan ons hebt verstrekt in een gestructureerde en

machineleesbare vorm te verkrijgen of over te dragen naar een andere partij. Vraag je om gegevens rechtstreeks over te dragen naar een andere partij? Dat kan dat alleen als dat technisch mogelijk is. Soms is het al mogelijk om gegevens die je ons zelf hebt verstrekt zelf te verkrijgen. Bijvoorbeeld jouw transactiegegevens kun je via onze online diensten raadplegen.

f. *recht van bezwaar tegen verwerking van gegevens*

Verwerken we jouw gegevens omdat we daar een gerechtvaardigd belang bij hebben? Dan kun je daar bezwaar tegen maken. We maken dan een nieuwe afweging om te bepalen of jouw gegevens daar inderdaad niet meer voor gebruikt mogen worden. We staken de verwerking als jouw belang zwaarder weegt dan ons belang. We laten je gemotiveerd weten wat onze beslissing is.

g. *recht van bezwaar tegen direct marketing*

Je hebt het recht ons te vragen jouw gegevens niet langer te gebruiken voor direct marketing. Het kan zijn dat jouw bezwaar alleen zit op benadering via een specifiek kanaal. Bijvoorbeeld als je via de nieuwsbrief geïnformeerd wil blijven, maar niet meer telefonisch benaderd wil worden. We zorgen er dan voor dat je niet langer benaderd wordt via dat betreffende kanaal.

Je kunt gebruikmaken van de genoemde rechten door een verzoek bij **ons** in te dienen. Heb je een verzoek aan ons gedaan? Dan zullen we dit binnen één maand nadat we het verzoek hebben ontvangen beantwoorden.

We kunnen je vragen jouw verzoek om inzage verder te preciseren. Bijvoorbeeld als je ons vraagt om inzage in gespreksopnamen. We kunnen je dan vragen naar zoekleutels zoals tijdstip en nummer van waar gebeld is. In zeer specifieke gevallen kunnen we de termijn waarbinnen we reageren verlengen tot maximaal drie maanden. We houden je dan op de hoogte over de voortgang van je verzoek.

We kunnen je vragen om naar de bank te komen om jezelf identificeren als je bij ons een verzoek doet. Bijvoorbeeld om inzage en dataportabiliteit. We willen zeker weten dat we jouw gegevens aan de juiste persoon verstrekken. We vragen je dan bijvoorbeeld om naar de bank te komen om je identiteit kenbaar te maken en door ons te laten controleren. Soms twijfelen we of we de gegevens veilig aan je kunnen sturen. Ook dan kunnen we je vragen naar de bank te komen om jouw gegevens op te halen.

Het kan zijn dat we niet aan jouw verzoek tegemoetkomen. Bijvoorbeeld omdat dan de rechten van anderen worden geschaad, of omdat dit niet mag van de wet of de politie, het openbaar ministerie of een andere overheidsinstantie. Of omdat we een belangenafweging hebben gemaakt waarbij het belang van de Rabobank of anderen om de gegevens te verwerken voorgaat. Dan laten we je dat ook weten. Passen we jouw gegevens aan? Of wissen we je gegevens op jouw verzoek? Dan laten we dit weten. En daar waar mogelijk informeren we ook de ontvangers van jouw gegevens hierover.

14. Waar kun je terecht met een vraag of klacht of over verwerking van persoonsgegevens?

Heb je een algemene vraag of klacht over verwerking van persoonsgegevens? Dan kun je terecht bij jouw lokale bank of het onderdeel waar je zaken mee doet als het gaat om de uitoefening van jouw rechten en andere vragen over de verwerking van jouw gegevens.

Heb je een klacht over de verwerking van jouw persoonsgegevens door de Rabobank? Dan kun je terecht bij:

1. **jouw lokale bank** of het onderdeel van Rabobank waar jij zaken mee doet
2. **de functionaris voor de gegevensbescherming** (dpo@rabobank.nl)
3. **de Autoriteit Persoonsgegevens**

15. Kunnen we dit Privacy Statement wijzigen?

Ja, ons Privacy Statement kan van tijd tot tijd wijzigen. Dit kan als er nieuwe gegevensverwerkingen zijn en deze wijzigingen voor jou van belang zijn. We houden je daar uiteraard van op de hoogte. De meest actuele versie van ons Privacy Statement kun je steeds terugvinden op: **[Rabobank.nl/Privacy](https://www.rabobank.nl/Privacy)**



Rabobank