



# *Privacy Statement*

# Inhoud

<b>Introductie</b>	<b>3</b>
<b>1. Van wie verwerkt Rabobank persoonsgegevens?</b>	<b>4</b>
<b>2. Wat verwacht Rabobank van bedrijven en organisaties?</b>	<b>4</b>
<b>3. Wie is verantwoordelijk voor de verwerking van je persoonsgegevens?</b>	<b>4</b>
<b>4. Welke persoonsgegevens verwerkt Rabobank?</b>	<b>5</b>
<b>5. Hoe komt Rabobank aan je gegevens?</b>	<b>7</b>
<b>6. Waarvoor gebruikt Rabobank je persoonsgegevens?</b>	<b>7</b>
a. Relatie en overeenkomst aangaan	9
b. Overeenkomsten en opdrachten uitvoeren	9
c. Veiligheid en integriteit van jou, de bank en de financiële sector	10
d. Ontwikkeling en verbetering van producten en diensten	12
e. Relatiebeheer, promotie- en marketingdoeleinden	13
f. Overeenkomsten met leveranciers en andere partijen waar we mee samenwerken aangaan en uitvoeren	14
g. Wettelijke verplichtingen nakomen	14
h. Voor de uitvoering van bedrijfsprocessen, managementrapportages en intern management	15
i. Voor archivering, wetenschappelijk of historisch onderzoek of voor statistische doelen	16
<b>7. Hoe lang bewaart Rabobank je persoonsgegevens?</b>	<b>16</b>
<b>8. Verwerkt Rabobank ook bijzondere persoonsgegevens, gegevens van kinderen, strafrechtelijke gegevens en het BSN?</b>	<b>16</b>
<b>9. Neemt Rabobank automatische besluiten over je?</b>	<b>17</b>
<b>10. Wie heeft toegang tot je gegevens?</b>	<b>17</b>
<b>11. Gebruikt Rabobank persoonsgegevens ook voor andere doelen?</b>	<b>17</b>
<b>12. Geeft Rabobank je persoonsgegevens door aan anderen en aan andere landen buiten de EU?</b>	<b>17</b>
a. Binnen de Rabobank Groep	17
b. Buiten de Rabobank Groep	18
<b>13. Welke rechten heb jij bij Rabobank?</b>	<b>20</b>
a. Recht op informatie	20
b. Recht op inzage en rectificatie	20
c. Recht op het wissen van persoonsgegevens	20
d. Recht op beperking	20
e. Recht op dataportabiliteit (overdraagbaarheid van gegevens)	20
f. Recht van bezwaar tegen verwerking van je gegevens	20
g. Recht van bezwaar tegen direct marketing	20
<b>14. Hoe maak je gebruik van je rechten?</b>	<b>20</b>
<b>15. Waar kun je terecht met een vraag of klacht?</b>	<b>21</b>
<b>16. Waar kun je onze Functionaris Gegevensbescherming voor benaderen?</b>	<b>21</b>
<b>17. Kan Rabobank dit Privacy Statement wijzigen?</b>	<b>21</b>

© Rabobank, 2023

*Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie of op welke andere wijze dan daaronder mede begrepen gehele of gedeeltelijke bewerking van het werk, zonder voorafgaande toestemming van Rabobank.*

# Privacy Statement

Oktober 2023

## Introductie

Iedere keer als je betaalt, geld ontvangt, internetbankiert, onze app gebruikt, met ons mailt, chat, telefoneert, of op onze website surft, deel je gegevens met ons. Ook als je andere diensten van ons afneemt, verwerken we persoonsgegevens van jou. Bijvoorbeeld als je een hypotheekaanvraag doet. Of klant bij ons wil worden. Die gegevens kunnen iets vertellen over jou of over jouw gedrag. Met deze gegevens gaan we zorgvuldig om. In dit Privacy Statement lees je hoe Rabobank omgaat met de verwerking van je persoonsgegevens. Dit verduidelijken we met voorbeelden.

## 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 weer wel persoonsgegevens.

- **Verwerken**

Alles wat met je persoonsgegevens kan worden gedaan, valt onder het verwerken ervan. Denk dan aan het verzamelen, opslaan, inzien, aanpassen, verstrekken, doorgeven en verwijderen van jouw gegevens.

### 1. Van wie verwerkt Rabobank persoonsgegevens?

We verwerken persoonsgegevens van personen met wie we een relatie willen aangaan, hebben, of hebben gehad. Als we contact met jou en/of je vertegenwoordigers hebben gehad. En van personen die geen klant zijn van Rabobank en waarvan we rechtstreeks of via anderen persoonsgegevens ontvangen.

Een paar voorbeelden:

- Iedereen die interesse toont in Rabobank of onze producten en diensten, en hiervoor gegevens (bijvoorbeeld online) bij ons achterlaat
- Iedereen die een product bij of via ons heeft of een dienst van ons gebruikt
- Personen die op een andere manier aan een bedrijf of organisatie verbonden zijn waarmee we een zakelijke relatie willen krijgen, hebben of hebben gehad. Bijvoorbeeld medewerkers, bestuurders of (uiteindelijk) belanghebbenden van organisaties waar Rabobank mee samenwerkt)
- Zekerheidsgevers, bijvoorbeeld iemand die borg staat voor iemand anders
- Iedereen die betaalt naar een Rabobankrekening of aan wie geld wordt overgemaakt vanaf een Rabobankrekening
- Personen die geen klant zijn van Rabobank. Bijvoorbeeld iemand die de website van Rabobank bezoekt, (wettelijk) vertegenwoordigers van onze klanten, huurders van onze klanten of andere personen die betrokken zijn bij een transactie met onze klanten of met ons

### 2. Wat verwacht Rabobank van bedrijven en organisaties?

Soms geven bedrijven of organisaties persoonsgegevens aan ons door. Bijvoorbeeld van medewerkers, bestuurders, [Uiteindelijk Belanghebbenden \(UBO\)](#) of belanghebbenden. Zelf verzamelen we ook persoonsgegevens, zonder dat je bedrijf of organisatie die aan ons doorgeeft. We vragen deze bijvoorbeeld op uit het Handelsregister. Deze gegevens leggen we ook vast. We verwachten dat jij jouw medewerkers, bestuurders en andere belanghebbenden hierover informeert. Je kunt dit Privacy Statement of een link daar naartoe aan hen geven, zodat zij kunnen zien hoe we met hun persoonsgegevens omgaan.

### 3. Wie is verantwoordelijk voor de verwerking van je persoonsgegevens?

Dit Privacy Statement geldt niet voor hele grote zakelijke klanten die vallen onder Wholesale Banking. Dit Privacy Statement gaat over de verwerking van persoonsgegevens door de Coöperatieve Rabobank U.A. in Nederland en de volgende groepsonderdelen:

- Rabo Direct Financiering B.V.
- Rabo Groen Bank
- Rabo Vastgoedgroep
- Rabo Lease
- Rabo Environmental Lease
- Rabo Factoring
- Schretlen Estate Management Services B.V.

Als de wet dat toestaat, kunnen gegevens worden uitgewisseld binnen de Rabobank Groep. Daaronder vallen naast de genoemde groepsonderdelen bijvoorbeeld [Obvion en DLL](#). Bekijk een [overzicht van de groepsonderdelen](#). We houden ons bij de uitwisseling aan de interne regels die we binnen de Rabobank Groep hebben afgesproken: de Rabobank Privacy Codes. Deze regels beschrijven hoe deze onderdelen van de Rabobank Groep, waarop deze [Rabobank Privacy Codes](#) van toepassing zijn, omgaan met persoonsgegevens.

Wil je meer weten over de verwerking van persoonsgegevens van Rabobank Wholesale banking in Nederland of de verwerking van deze gegevens door Rabobank buiten Nederland? Dat kan op [Rabobank.com/privacy](https://www.rabobank.com/privacy).

Voor sommige van onze diensten bestaat een eigen privacy statement. Hierin leggen we uit hoe we bij die dienst omgaan met jouw persoonsgegevens. Denk bijvoorbeeld aan vragen en antwoorden in de Rabo App. Zo'n eigen privacy statement of uitleg is een aanvulling op dit Privacy Statement.

#### 4. Welke persoonsgegevens verwerkt Rabobank?

<i>Soort gegevens</i>	<i>Wat voor gegevens kunnen dit zijn?</i>	<i>Wat zijn voorbeelden van gebruik van deze gegevens?</i>
Gegevens over wie je bent	Naam, adres, telefoonnummer, e-mailadres, gegevens die op je identiteitsbewijs staan.	Voor identificatie, om een overeenkomst op te stellen, bij het antwoorden van vragen van jou 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, over je beleggingsprofiel en de gegevens voor je 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 de persoon 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. We kunnen betaal- en transactiegegevens verrijken. Bijvoorbeeld door er een categorie aan toe te voegen. Of te kijken of sprake is van een terugkerende betaling.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Om een betaling voor je uit te voeren.</li> <li>• Om een check te doen of het ingevoerde rekeningnummer overeenstemt met de naam die is opgenomen in een betaalopdracht.</li> <li>• Om een overeenkomst met jou uit te kunnen voeren.</li> <li>• Voor de bescherming van jouw en onze veiligheid.</li> <li>• Om vroegtijdig achterstanden te signaleren.</li> <li>• Om je inzicht in je financiën te geven. Bijvoorbeeld via Inzicht in de Rabo App.</li> <li>• Voor onderzoek door bijvoorbeeld Rabo Research.</li> </ul>
Bijzondere persoonsgegevens, strafrechtelijke gegevens en Burgerservice-nummer (BSN)	Gezondheidsgegevens, biometrische gegevens, strafrechtelijke gegevens, gegevens waaruit ras of etnische afkomst blijkt, gegevens over je politieke voorkeur, Burgerservicenummer (BSN).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• We gebruiken je BSN onder andere om aan de Belastingdienst jouw spaar- en leengegevens door te geven.</li> <li>• We leggen gegevens vast over je gezondheid. Bijvoorbeeld als je blind bent en daarom brailleafschriften wilt ontvangen. Dit doen wij als je ons daarvoor toestemming geeft.</li> <li>• In het kader van betalingsverkeer kunnen bijzondere persoonsgegevens inzichtelijk zijn. Bijvoorbeeld als je f geld overmaakt naar een politieke partij.</li> <li>• Bij het vaststellen en verifiëren van je identiteit kunnen we ook biometrische gegevens gebruiken, zoals een gezichtsscan.</li> </ul>

Soort gegevens	Wat voor gegevens kunnen dit zijn?	Wat zijn voorbeelden van gebruik van deze gegevens?
Gespreksopnamen, gesprekken met medewerkers op ons kantoor, videogesprekken, chatopnamen, cameratoezicht, vastlegging e-mails en social media	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gesprekken die we met je voeren en waarvan we een gespreksverslag maken.</li> <li>• Camerabeelden die we maken in de bankhal of bij de geldautomaat.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Als bewijs</li> <li>• Voor het trainen van onze medewerkers</li> <li>• Voor het verbeteren van onze dienstverlening.</li> </ul>
Gegevens die iets zeggen over het gebruik van onze website, app en e-mails	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Cookies</a>.</li> <li>• Pixels</li> <li>• IP-adres</li> <li>• Gegevens over het apparaat waarmee je online diensten of onze website gebruikt.</li> <li>• Fingerprinting Met deze techniek kunnen we je computer onderscheiden van een andere computer waarmee we kunnen achterhalen of je computer bestuurd wordt door iemand anders.. Hiermee proberen we je te beschermen tegen ongewenste handelingen. Bijvoorbeeld tegen het ongemerkt veranderen van de tegenrekening van een betaalopdracht.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Om je internetgedrag op onze website en app te volgen.</li> <li>• Om onze website en app voor jou goed en veilig te kunnen laten werken.</li> <li>• Voor het aanbieden van gepersonaliseerde berichten, advertenties of banners.</li> <li>• Om de website en app te verbeteren, gebruiken we analytische cookies (zoals Piano Analytics). We kunnen deze ook gebruiken als je een adblocker hebt geïnstalleerd.</li> <li>• Om fraude tegen te gaan.</li> </ul>
Gegevens die we nodig hebben ter bestrijding van fraude, voor jouw en onze veiligheid en ter voorkoming van witwassen en het financieren van terrorisme	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gegevens die we opslaan in ons interne en externe verwijzingsregister, sanctielijsten, locatiegegevens, transactiegegevens, identiteitsgegevens, camerabeelden, cookies en IP-adressen.</li> <li>• Gegevens over het apparaat, als je daarmee online diensten of andere diensten van of via ons gebruikt.</li> <li>• Gegevens over de locatie waar je betaalt.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• We controleren of je voorkomt in onze externe of interne verwijzingsregisters of op sanctielijsten.</li> <li>• We kunnen je IP-adres, apparaatgegevens en cookies gebruiken ter bestrijding van internetfraude, DDoS-aanvallen en botnets</li> </ul>



## 5. Hoe komt Rabobank aan je gegevens?

We ontvangen je gegevens omdat je deze zelf met ons deelt. Bijvoorbeeld wanneer je een overeenkomst met ons sluit of je gegevens achterlaat op onze website. Ook als je gebruik maakt van onze dienstverlening verwerken we je gegevens. Een voorbeeld van onze dienstverlening is het betalingsverkeer.

Soms krijgen we je gegevens niet rechtstreeks van jou. Zo kunnen we je gegevens ontvangen van:

- a. **groepsonderdelen binnen de Rabobank Groep**, bijvoorbeeld:
  - Over fraude-, witwas- of terrorismebestrijding;
  - Voor interne administratieve doelen;
  - Voor het maken van rekenmodellen;
  - Voor het verbeteren van onze dienstverlening;
  - In het kader van onze zorgplicht.
- b. **andere (financiële) instellingen** in het kader van fraude-, terrorisme- of witwasbestrijding. [Lees meer over dit onderwerp bij 'Waarvoor gebruikt Rabobank je persoonsgegevens'.](#)
- c. **leveranciers of andere partijen waar we mee samenwerken**. Als je een krediet aanvraagt, ontvangen we bijvoorbeeld gegevens van **BKR**. Andere partijen waar we mee samenwerken zijn bijvoorbeeld Calcasa en Dun & Bradstreet. Ook ontvangen we gegevens van onder meer het Kadaster, Company info, het CBS, EDM, Post.nl en de Kamer van Koophandel.
- d. **openbare bronnen** zoals openbare registers, kranten, het internet en (openbare) sociale media. Zo kunnen we deze bronnen gebruiken om fraude en witwassen te voorkomen en de bank te beschermen. Maar we gebruiken ook openbare bronnen voor relatiebeheer, promotie- en marketingdoeleinden.
- e. **een andere partij**. Omdat je toestemming hebt gegeven aan die partij om gegevens met ons te delen. Bijvoorbeeld omdat je toestemming hebt gegeven aan een andere bank of betaaldienstverlener om transactiegegevens aan ons door te geven.
- f. **indirecte bronnen**. Dat zijn gegevens die we niet rechtstreeks van je krijgen. Bijvoorbeeld:
  - als je werkgever een verzekering bij ons afsluit en ons je gegevens doorgeeft.
  - als je (wettelijk) vertegenwoordiger, zoals een bewindvoerder of curator of een derde die jij hebt ingeschakeld, gegevens aan ons doorgeeft. Voorbeelden van derden zijn een makelaar taxateur, onafhankelijk tussenpersoon of belastingadviseur.
  - als we een verhuurder financieren en de verhuurder de huurdersgegevens aan ons doorgeeft.
  - als een klant vorderingen heeft verpand aan Rabobank en er persoonsgegevens staan op zogenaamde debiteurenlijsten.
  - als andere personen betrokken zijn bij een transactie en de gegevens van een begunstigde bij de betaling te zien zijn.

## 6. Waarvoor gebruikt Rabobank je persoonsgegevens?

We gebruiken en verwerken je persoonsgegevens om je bankzaken te kunnen uitvoeren. Rabobank biedt ook andere diensten aan waar persoonsgegevens voor verwerkt worden. Daarnaast worden sommige gegevens verwerkt omdat dit wettelijk verplicht is.

### *Grondslagen voor verwerking*

We mogen jouw persoonsgegevens alleen verwerken als daar een goede reden voor is, dit wordt de grondslag genoemd. De Algemene Verordening Gegevensbescherming geeft aan welke grondslagen er mogelijk zijn.

Dit zijn de belangrijkste grondslagen die we gebruiken:

- Het verwerken van persoonsgegevens is noodzakelijk voor het afsluiten en uitvoeren van een overeenkomst met je.
- Het verwerken van persoonsgegevens is noodzakelijk om te voldoen aan een wettelijke verplichting die op ons rust.
- Het verwerken van persoonsgegevens is noodzakelijk omdat er een "gerechtvaardigd belang" van de bank of anderen is om jouw gegevens te verwerken. Ons belang om je persoonsgegevens te gebruiken weegt dan zwaarder dan jouw recht op privacy,
- Omdat je toestemming hebt gegeven om jouw persoonsgegevens te verwerken. Je kunt de gegeven toestemming altijd intrekken.

## Belangenafweging

Gebruiken we de grondslag 'gerechtvaardigd belang' om jouw gegevens te mogen verwerken? Dan maken we een afweging tussen de belangen van Rabobank of een derde en jouw recht op privacy. Voorbeelden van onze belangen zijn:

- We 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.
- We bestrijden fraude, witwassen en financiering van terrorisme om te voorkomen dat wij of derden schade leiden. Of om schade aan de financiële sector te voorkomen. Bijvoorbeeld door gegevens van zakelijke klanten uit te wisselen met Transactiemonitoring NL. Transactiemonitoring NL kan ons signalen geven om zo transacties achteraf te kunnen onderzoeken.
- We moeten onze interne administratie op orde hebben. We moeten maatregelen nemen in het kader van bedrijfsbeheersing, en onze interne processen controleren.
- We doen statistisch onderzoek, onder andere door onze eigen research afdeling. Zij meten bijvoorbeeld hoe de economie zich ontwikkelt. We doen ook onderzoek voor interne sturingsdoeleinden en om bijvoorbeeld vragen van toezichthouders te kunnen beantwoorden.
- We maken modellen en berekenen risicoscores om te beoordelen of je jouw krediet kunt terugbetalen en wat de hoogte is van de buffers die we als bank moeten aanhouden.
- We dragen vorderingen over, we fuseren of nemen bedrijven over om een financieel gezonde bank te blijven.
- We hebben er belang bij dat onze klanten financieel gezond zijn en blijven. We nemen daarom maatregelen om je daarbij te helpen. Ook proberen we vroegtijdig te signaleren dat je mogelijk betalingsproblemen krijgt, of dat jouw hypotheek op termijn niet meer goed te betalen is.
- We brengen steeds meer in kaart over de duurzaamheid van onze klanten. Bijvoorbeeld over energielabels van huizen. We doen dit ook omdat we hierover extern berichten, bijvoorbeeld omdat we hierover toezeggingen hebben gedaan of er verplichtingen op ons rusten. Daarnaast kunnen we rekening houden met de informatie over de duurzaamheid van onze klanten bij het doen van een aanbod aan jou.
- We leggen gegevens vast in onze basissystemen om onze administratie en onze dienstverlening op orde te kunnen houden. Zo kunnen we binnen de bank dezelfde gegevens gebruiken.
- We hebben een belang bij direct marketing en informeren je over nieuwe of bestaande producten en diensten die volgens ons bij jou passen. [Meer over dit onderwerp lees je bij 'Relatiebeheer, promotie- en marketingdoeleinden'](#).
- Soms blijkt uit de wet niet duidelijk welke verplichtingen we precies hebben om je gegevens te verwerken. Of staat de verplichting niet in een wet of geldt de wet niet rechtstreeks voor ons. Toch verlangt een toezichthouder dat wij bepaalde gegevens verwerken. In zo'n geval kunnen we je gegevens ook op basis van gerechtvaardigd belang gebruiken.

We wegen ons belang of het belang van derden af tegen jouw belang en jouw recht op privacy. We kijken dan bijvoorbeeld of we niet op andere manier hetzelfde doel kunnen bereiken. En of we alle gegevens nodig hebben. Willen we gevoelige gegevens gebruiken? Of gegevens van kwetsbare personen of kinderen? Dan zal je recht op privacy eerder voorgaan en zullen we minder snel je gegevens op basis van het gerechtvaardigde belang gebruiken.

We hebben er ook belang bij dat de financiële sector gezond blijft. Daarom gebruiken we gegevens op basis van het gerechtvaardigd belang. Een paar voorbeelden:

- Een IBAN-Naam Check om de kans te verkleinen dat je slachtoffer wordt van fraude.
- Het maken van telefoon- (video)chat- en beeldopnamen voor fraudeonderzoek en om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren. Zowel als jij ons belt en als wij jou bellen. Dit helpt ons om medewerkers goed te trainen, te coachen en te beoordelen.
- Als je een krediet aanvraagt, doen we een toets bij het Bureau Kredietregistratie (BKR). Dit helpt ons bij het zorgvuldig verlenen van krediet.

We verwerken je gegevens soms ook omdat iemand anders daar een gerechtvaardigd belang bij heeft. Bijvoorbeeld als iemand onbedoeld geld aan jou heeft overgemaakt en je wilt dat niet terugbetalen. Of als iemand geld aan jou heeft overgemaakt, je geen producten levert, en er aangifte wordt gedaan. Dan kunnen we je gegevens in sommige gevallen doorgeven aan degene die (per ongeluk) geld aan jou heeft overgemaakt.



Verwerken we je gegevens omdat we daar een gerechtvaardigd belang bij hebben? En denk je dat jouw belangen zwaarder wegen? Dan kun je daar bezwaar daar tegen maken. Hoe je dit doet, lees je bij "welke rechten heb je bij ons?"

### *Doel van verwerking*

Naast een grondslag hebben we ook altijd een doel bij een verwerking van persoonsgegevens. Hieronder beschrijven we welke doelen dit zijn en geven we voorbeelden.

#### *a. Relatie en overeenkomst aangaan*

- Als je klant wilt worden bij ons, contact met ons opneemt, of als je al klant bent en een nieuw product aanvraagt. Dan hebben we je persoonsgegevens nodig en verwerken we deze. Zo doen we onderzoek om te beoordelen of we jou of jouw organisatie als klant kunnen accepteren. Daarom doen we onderzoek naar je. Dit geldt ook als je wettelijk vertegenwoordiger bent van iemand anders of van een organisatie. Of als je UBO bent van een organisatie. Afhankelijk van onze inschatting van je klantprofiel zijn we verplicht om aanvullende en meer gedetailleerde vragen te stellen om een goed klantdossier op te bouwen. Bij het klant worden stellen we – voor bijna alle producten – je identiteit vast om zo te voldoen aan onze wettelijke verplichtingen. Hierbij kunnen we een kopie van jouw identiteitsbewijs maken.
- We gebruiken de kopie van je identiteitsbewijs om je identiteit vast te stellen en te controleren. Als je wilt, gebruiken we daarbij ook biometrische gegevens, zoals een gezichtsscan.
- 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 je 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 BKR of Calcasa.
- Om te beoordelen of we je een krediet of een ander product kunnen geven, maken we analyses. Bijvoorbeeld om in te schatten of je een krediet kunt terugbetalen. Soms zijn we daartoe ook verplicht. Bijvoorbeeld om te voldoen aan Nederlandse of Europese wet- en regelgeving.
- Als dat nodig is, berekenen we je kredietscore. We gebruiken daarvoor bijvoorbeeld je saldogegevens of het aantal keer dat een automatische incasso wordt teruggeboekt (storting). Ook kunnen we kijken of je je krediet gebruikt en hoeveel je opneemt. We zijn verplicht om deze kredietscores te gebruiken bij het besluit om jou wel of geen krediet te verlenen, om de prijs die je moet betalen bij een zakelijke financiering te berekenen, en om vroegtijdig achterstanden te signaleren.
- Om ervoor te zorgen dat een product goed bij je past, gebruiken we soms een profiel. Bijvoorbeeld bij het aanvragen van een hypotheek of een lening. We hebben onderzoek gedaan naar de kenmerken van klanten met betalingsachterstanden, waarbij we ook data van externe partijen zoals BKR kunnen gebruiken. Daarmee ontwikkelen we modellen die we kunnen gebruiken als je een hypotheek of een lening aanvraagt.. Blijkt op basis van dat model dat je op basis van je profiel een hoger risico loopt? Dan besluiten we mogelijk om jou geen hypotheek of lening te geven of bespreken we alternatieven met je.
- Vraag je een product aan, bijvoorbeeld een lening? Of wil je gaan beleggen? Dan kunnen we bij het beoordelen van de aanvraag ook informatie meenemen over andere producten die je bij ons hebt, zoals een spaarrekening.

#### *b. Overeenkomsten en opdrachten uitvoeren*

Als je klant bij ons bent, voeren we de ontvangen opdrachten en gesloten overeenkomsten graag goed uit. Dit hebben we immers met je afgesproken. Daarbij verwerken we persoonsgegevens.

- Doe je een betaling? Dan geven we je gegevens door aan een andere bank, als die betrokken is bij de betaling. Soms is ook een andere partij betrokken, zoals Currence iDEAL BV als je een iDEAL-betaling doet. Ook de ontvanger (begunstigde) van de betaling kan dan jouw betaalgegevens inzien en vastleggen. Zowel iemand die een betaalopdracht geeft als de begunstigde van een betaalopdracht, kan navraag doen naar bepaalde gegevens van de rekening.
- Indien je contact met ons opneemt via telefoon of andere elektronische wijze kunnen we aanvullende vragen stellen om je te identificeren. Deze vragen kunnen betrekking hebben op van jou bij ons bekende persoonsgegevens. Zo verkleinen we de kans dat je slachtoffer wordt van fraude.

- Als je een betaalopdracht geeft, kunnen we de IBAN-Naam Check uitvoeren. Daarbij wordt gecontroleerd of het IBAN dat je hebt ingevuld bij een betaling via internetbankieren of mobiel bankieren overeenkomt met de naam zoals die bij ons of een andere bank of betaalinstantie bekend is. Is dat niet het geval, dan ontvang je hierover een melding. Jij bepaalt vervolgens zelf of je de betaalopdracht toch geeft of aanpast.
- Betaal je met 06-betalen? Dan worden gegevens verwerkt om het 06-nummer te koppelen aan het IBAN.
- Maak je gebruik van de overstapservice? Dan leiden we de bijschrijvingen door naar de nieuwe bank. Je krijgt een overzicht van alle overschrijvingen op je rekeningafschrift. We kunnen gebruik maken van derde partijen die ervoor zorgen dat de af- en bijschrijvingen op de juiste rekening terechtkomen.
- Als je lid wordt van onze coöperatie leggen we je persoonsgegevens vast. Ook leggen we soms je voorkeuren vast voor bijvoorbeeld bijeenkomsten. Daarnaast houden we bij aan welke initiatieven je deelneemt via het ledenportaal in de Rabo App. Stem je bijvoorbeeld op een club in het kader van Clubsupport? Dan leggen we die gegevens ook vast.
- Telefoon- en videogesprekken, chatsessies, e-mailverkeer en camerabeelden kunnen we bewaren. 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 en om bewijs te leveren.
- We informeren je over de transacties op jouw bankrekening of over een wijziging in jouw krediet of financiering. Ook kunnen we contact met je opnemen om te zoeken naar een oplossing als een betalingsachterstand dreigt. Op jouw verzoek geven we je gegevens door aan derden. Bijvoorbeeld als je gebruik maakt van iDIN of als je gegevens deelt met een andere betaaldienstverlener. Of als je een gebruikersprofiel wilt aanmaken bij IDEAL of zo'n gebruikersprofiel hebt.
- Als tussenpersoon voor een andere dienstverlener, zoals een verzekeraar of gevolmachtigd agent, wisselen we gegevens uit om onze werkzaamheden uit te kunnen voeren.
- Als je gebruik maakt van het iDEAL-gebruikersprofiel om je adresgegevens te delen met een winkelier, dan worden jouw gegevens ook verwerkt door de bank of betaaldienstverlener van de winkelier. We kunnen ook de bank van de winkelier zijn.

We voegen categorieën toe aan je transactiegegevens en brengen in beeld of sprake is van een terugkerende betaling. Zo zie je per maand waar je je geld aan uitgeeft en welke vaste uitgaven je hebt. Je kunt ervoor kiezen om deze inzichten niet te tonen in de Rabo App of Rabo Online Bankieren. Of bezwaar maken. Hoe je dit doet lees je bij 'Waar kun je terecht met een vraag of klacht'. Als je dat wilt, kun je ook een budget instellen. Zo kun je zien hoeveel je al hebt uitgegeven in een bepaalde categorie. Bij het gebruik van categorieën en informatie die is toegevoegd aan de transactiegegevens voor andere toepassingen, gaan we eerst na of dit wel is toegestaan of vragen we om jouw toestemming.

- Om ervoor te zorgen dat een product goed bij je blijft passen, gebruiken we soms een profiel. We hebben onderzoek gedaan naar de kenmerken van klanten met betalingsachterstanden, waarbij we ook data van externe partijen zoals BKR kunnen gebruiken. Daarmee ontwikkelen we modellen die we kunnen gebruiken tijdens de looptijd van een hypotheek of lening. Blijkt op basis van dat model dat je op basis van je profiel een hoger risico loopt, en heb je al een hypotheek of lening? Dan kunnen we contact met je opnemen om je bestaande hypotheek of lening met je te bespreken.
- We kunnen ook informatie verwerken over de duurzaamheid van onze klanten, zodat we in onze overeenkomst rekening kunnen houden met duurzaamheid. Denk bijvoorbeeld aan een duurzaamheidskorting.
- Als je een particuliere klant bent, en je doet een betaling met een betaalpas of creditcard in een andere EU-muntsoort dan de euro, dan krijg je van ons een bericht met informatie over de kosten van dergelijke betalingen.

### *c. Veiligheid en integriteit van jou, de bank en de financiële sector*

We verwerken je persoonsgegevens voor het beschermen van jouw en onze veiligheid en van de financiële sector. Ons doel is ook om fraude, witwassen en terrorismefinanciering tegen te gaan.

## Klantonderzoek

We onderzoeken niet alleen bij de start van de klantrelatie of we je als klant kunnen accepteren. Ook tijdens de klantrelatie moeten we onderzoek doen of je nog klant van ons kunt blijven. Dit soort klantonderzoeken voeren we soms ook uit voor andere (financiële) instellingen, bijvoorbeeld op verzoek van een verzekeraar of een onderdeel van Rabobank Groep. Of we delen de uitkomst met een ander onderdeel uit van Rabobank Groep. Soms delen we ook gegevens met andere (financiële) instellingen zodat die instelling zelf aan zijn wettelijke verplichtingen kan voldoen. Hiervoor verwerken we persoonsgegevens van jou, maar mogelijk ook van derden met wie je zaken doet. Het transactieverloop op je rekening kan bijvoorbeeld aanleiding zijn voor nader onderzoek. Of de personen met wie je zaken doet of de branche waarin je werkt. Afhankelijk van onze inschatting van je risicoprofiel zijn we verplicht om aanvullende en meer gedetailleerde vragen te stellen, zodat we een goed klantdossier kunnen opbouwen.

## Incidentenregisters en waarschuwingssystemen

Om de veiligheid en integriteit van klanten, Rabobank en de financiële sector te beschermen tegen onder meer fraude en witwassen, moeten banken beschermende maatregelen nemen. Eén van deze maatregelen is ons het gebruik van ons eigen interne waarschuwingssysteem (het IVR), dat van de financiële sector: het Extern Verwijzingsregister (EVR) en het register van de Stichting Fraudebestrijding Hypotheken (SFH).

Voorvallen die de aandacht van onze bank trekken, noemen wij een 'gebeurtenis' en leggen wij vast in onze 'gebeurtenissenadministratie'. Aan de gebeurtenissenadministratie is een Intern Verwijzingsregister (IVR) gekoppeld. Jouw identificerende gegevens worden hier in opgenomen als wij extra alert willen zijn en intern binnen de Rabobank Groep willen waarschuwen. Bijvoorbeeld op het gebied van fraude, het verplichte klantonderzoek, terrorismefinanciering en witwassen. Wij nemen jouw gegevens niet zomaar op. Daarvoor toetsen wij eerst of dit past binnen onze interne regels en de AVG. Voor het IVR en EVR geldt dat alleen medewerkers van onze veiligheidsafdelingen en een beperkt aantal andere medewerkers toegang hebben tot die gegevens.

Soms is een incident zo ernstig dat wij niet alleen binnen de Rabobank Groep, maar ook andere banken en andere financiële instellingen willen waarschuwen. Dan kunnen jouw gegevens worden opgenomen in het Incidentenregister, het Extern Verwijzingsregister (EVR) of het register van de Stichting Fraudebestrijding Hypotheken. Vastlegging van jouw gegevens in deze registers, mag alleen als dat volgt uit de regels van het Protocol Incidentenregister Financiële Instellingen (PIFI). Deze regels zijn goedgekeurd door de Autoriteit Persoonsgegevens.

Leggen we je gegevens vast in deze registers, dan informeren we je daarover. Ook informeren we je over de reden van opname en de duur van de opname. 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 je gegevens te corrigeren of te wissen](#).

Als je klant bij ons wordt, maar ook als je klant bij ons bent, dan raadplegen we deze registers. Niet alle bankmedewerkers raadplegen de gegevens in deze registers zelf. Doet een bankmedewerker een toets in het IVR of EVR? Dan ziet de toetser alleen dat er een 'hit' is, maar niet waarom iemand is opgenomen in het IVR of het EVR. Bij zo'n hit moet de toetser altijd zijn veiligheidsafdeling benaderen voor advies. Als dat nodig is bij een EVR-hit, overlegt de veiligheidsafdeling van Rabobank met een veiligheidsafdeling van een andere deelnemer aan het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen (PIFI) over de aard van de registratie.

De veiligheidsafdeling van Rabobank beoordeelt 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. De veiligheidsafdeling van Rabobank kan informatie, zoals opgenomen in het Incidentenregister, delen met andere financiële instellingen. Deze veiligheidsafdeling kan ook informatie ontvangen van een veiligheidsafdeling van een andere financiële instelling. Dat doen we alleen als dat mag op basis van het [PIFI](#).

We ontvangen ook van overheden lijsten (bijvoorbeeld sanctielijsten) van personen die we moeten vastleggen in onze waarschuwingssystemen. Met deze personen mogen financiële instellingen geen zaken doen of deze personen vragen extra aandacht van de financiële sector.

## Openbare bronnen

We raadplegen bronnen zoals openbare registers, kranten, internet en openbare profielen van jouw sociale media om fraude te voorkomen en de bank te beschermen. Ook kunnen we – om fraude en witwassen te voorkomen – al dan niet geautomatiseerd informatie van publieke websites raadplegen en analyseren.

## Fraude, terrorismefinanciering en witwassen

Om fraude, terrorismefinanciering en witwassen tegen te gaan en om jou en ons te beschermen, maken we analyses. Zo kunnen we een profiel maken van jouw gebruikelijke (betaal)gedrag om fraude, witwassen of misbruik met betaalpassen en creditcards te verminderen. Wijkt het gedrag af van je gebruikelijke betaalgedrag of zijn er andere (fraude)indicatoren? Dan kan dit reden zijn om betalingen volledig automatisch te blokkeren of op te schorten. Of om de betaalrekening te blokkeren. Als we dit gedaan hebben, nemen we zo snel mogelijk contact met je op.

We maken soms ook gebruik van gegevens die je niet in het kader van fraudebestrijding aan ons hebt verstrekt. Bijvoorbeeld het transactieverloop op je rekening. Of de kenmerken van het apparaat dat je gebruikt om online te bankieren. Zo gaan we – samen met andere banken en Transactie Monitoring Nederland– witwassen en terrorismefinanciering tegen. De Nederlandsche Bank verlangt ook van ons dat we allerlei gegevens gebruiken om witwassen en terrorismefinanciering tegen te gaan.

Voor het tegengaan van fraude, kan een IBAN-Naam Check uitgevoerd worden. Hiermee wordt gecontroleerd of het nummer dat je hebt ingevuld bij sommige betalingen 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. Deze IBAN-Naam Check kan ook uitgevoerd worden voor andere partijen in verband met het voorkomen, ontdekken en bestrijden van misbruik van het betalingsverkeer.

Bij het bestrijden van cybercrime en hacks, geven we gegevens van jou door aan partijen die zich bezighouden met de bestrijding van 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 zorgvuldig gebruik van je gegevens.

We maken opnamen en kunnen deze vastleggen, bijvoorbeeld van telefoongesprekken, e-mailverkeer, camera's en chatsessies. We doen dit in het kader van fraudeonderzoek. Zo maken we camerabeelden om pinpasfraude te voorkomen.

## d. Ontwikkeling en verbetering van producten en diensten

We verbeteren onze producten en diensten voortdurend. Dit doen we voor onszelf, onze klanten en andere partijen.

- We combineren soms databronnen, bijvoorbeeld informatie over 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 een geaggregeerd niveau).
- Ook bij het analyseren van je bezoek aan onze websites en de Rabo App verwerken we gegevens. Dit doen we bijvoorbeeld met [cookies](#) om onze websites en apps te verbeteren.
- In de Rabo App en Rabo Online Bankieren kun je de categorie van een betaling wijzigen. Wijzig je de categorie van een betaling? Dan kunnen we die informatie ook gebruiken voor de verbetering van ons model.
- We willen uiteraard voorkomen dat je betalingsachterstanden oploopt. Of in financiële problemen dreigt te raken. Daarvoor gebruiken we je gegevens in modellen waarin wij je situatie bekijken en eventueel kunnen vergelijken met andere klanten. Of we gebruiken jouw transactiegegevens, storeringsgegevens of andere gegevens die kunnen helpen om vroegtijdig betalingsachterstanden te voorkomen. Voorzien we dat je mogelijk financiële problemen krijgt? Dan zetten we ons graag in om je te helpen. Dit doen we door je te attenderen op mogelijke financiële problemen in de toekomst, je te wijzen op organisaties die je kunnen helpen je 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 om een product te beoordelen. Je hoeft niet mee te werken aan zo'n onderzoek.

- In de Rabo App bieden we een proefomgeving aan waarin we experimenten doen. Die experimenten doen we om producten en diensten te ontwikkelen. In het kader van zo'n experiment worden ook persoonsgegevens verwerkt. Jij bepaalt of je deelneemt aan experimenten.
- Soms vragen we andere partijen om jouw gegevens te verwerken, bijvoorbeeld voor klantonderzoek. Deze andere partijen handelen dan in opdracht van ons.

e. *Relatiebeheer, promotie- en marketingdoeleinden*

- We verwerken je persoonsgegevens voor relatiebeheer, promotie en marketing. Hierbij maken we gebruik van gegevens die we zelf hebben zoals je saldogegevens of gegevens die we indirect via cookies ontvangen zoals je klikgedrag op onze website. Maar ook van gegevens die niet rechtstreeks van jou zijn verkregen, zoals openbare registers (denk aan KVK), openbare bronnen (zoals het internet) en andere partijen (zoals databrokers).
- We kunnen je gegevens gebruiken om je te informeren over een product van Rabobank, haar groepsonderdelen of andere derde partijen, dat mogelijk interessant voor je is. Als je bijvoorbeeld een hypotheek afsluit bij ons kunnen we je benaderen voor een verzekering. We zullen je gegevens met een derde partij alleen delen voor marketingdoeleinden als jij daarmee akkoord gaat.
- Als we bij campagnes gebruik maken van e-mail, dan kunnen we bijhouden of je de e-mail opent en op welke links je klikt. We gebruiken deze gegevens om te kijken of een campagne succesvol is. Dat doen we niet met individuele gegevens, maar alleen met verzamelde gegevens over grotere groepen.
- Voor marketing en relatiebeheer maken we analyses en profielen. Zo kunnen we je huidige producten bij de bank combineren met gegevens over jouw bezoek aan [onze website](#), zodat we voor jou relevante informatie kunnen tonen. Als je [cookies](#) accepteert, dan kunnen we bijvoorbeeld gepersonaliseerde aanbiedingen tonen via banners op onze website of een melding in de Rabo App of Rabo Online Bankieren.

Ook gebruiken we deze profielen voor marketingberichten, bijvoorbeeld om je te informeren over een verzekeringsproduct als je een hypotheek bij ons hebt afgesloten. Bij het maken van deze analyses gebruiken we soms ook informatie die we van andere partijen hebben ontvangen. Je kunt [bezwaar maken](#) tegen het gebruik van je persoonsgegevens voor deze analyses.

- We gebruiken ook diensten van adverteerders om advertenties op externe websites te plaatsen die bestemd zijn voor een bepaalde doelgroep of met een bepaald profiel. We delen nooit persoonsgegevens van
- individuele klanten met zo'n adverteerder.
- We verwerken je 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 Rabobank op een niet door ons beheerde website of sociaal netwerk. We gebruiken je gegevens voor het plaatsen van een reactie of het delen van informatie. Of voor het beantwoorden van vragen. Voor de verwerking van de gegevens door de aanbieder van sociale netwerkdiensten verwijzen we je naar de website van deze aanbieders. We volgen berichten en reacties over Rabobank.
- We kunnen analyses en profielen maken en gebruiken om inzicht te geven aan onze klanten ten behoeve van benchmarkonderzoek. Zo kan een zakelijke relatie van ons bepalen hoe hij presteert ten opzichte van concurrenten. Als we jouw gegevens hiervoor gebruiken, dan zijn deze zoveel mogelijk [gepseudonimiseerd](#). En ze zijn alleen beschikbaar voor medewerkers binnen de bank die het onderzoek doen. De zakelijke klant krijgt geen klantgegevens.
- We maken opnamen en kunnen deze vastleggen, bijvoorbeeld van telefoongesprekken, e-mailverkeer, camera's en chatsessies. We doen dit ook voor kwaliteitsbewaking en voor trainings-, coachings- en ontwikkelingsdoeleinden.

Wil je niet dat we je gegevens gebruiken voor 'direct marketing' via post, mail, telefoon, de Rabo App of internetbankieren? Ga dan naar [rabobank.nl/privacy/je-rechten](https://www.rabobank.nl/privacy/je-rechten).

Onder 'Recht op bezwaar tegen direct marketing' lees je hoe je je kunt afmelden.

#### *f. Overeenkomsten met leveranciers en andere partijen waar we mee samenwerken aangaan en uitvoeren*

Als je voor je werk contact hebt met ons, kunnen we jouw persoonsgegevens verwerken. Bijvoorbeeld om vast te stellen of je jouw bedrijf mag vertegenwoordigen. Of om je toegang te geven tot onze kantoren, onze online diensten of applicaties. Als dat nodig is, raadplegen we [incidentenregisters en waarschuwingssystemen](#). Dat doen we voorafgaand aan, maar ook tijdens de overeenkomst, in het kader van screening. We kunnen je persoonsgegevens ook verwerken om onze zakelijke relaties met je te beheren als we je bijvoorbeeld uitnodigen voor een bijeenkomst of om jouw mening te vragen over onze producten en diensten.

#### *g. Wettelijke verplichtingen nakomen*

##### **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 financiële producten en diensten aan te mogen bieden, zoals de Wet op het financieel toezicht. We verwerken persoonsgegevens ook om te voldoen aan onze zorgplicht. Heb je een lening waarvoor je enige tijd een betalingsachterstand of restschuld bij ons hebt? Dan kunnen we dit doorgeven aan het BKR.

We moeten ons daarnaast houden aan wetgeving om fraude, witwassen 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) is van een organisatie 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. We kunnen hierbij samenwerken met andere banken.

We zijn verplicht om bij de acceptatie van zakelijke klanten de uiteindelijk belanghebbende van een organisatie te controleren in het door de Kamer van Koophandel bijgehouden UBO-register, als dit beschikbaar is. Klopt de informatie die we hebben niet met de gegevens die zijn vastgelegd in het UBO-register, dan moeten we de verschillen melden aan de Kamer van Koophandel.

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. Ook kunnen we samenwerkingsverbanden sluiten met bijvoorbeeld de politie en het Openbaar Ministerie om (grootschalige) fraude, witwassen en terrorismefinanciering tegen te gaan.

##### **Risicomodellen**

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

We zijn wettelijk verplicht om deze (risico)modellen te gebruiken voordat we je een lening of krediet aanbieden en als jij iets wil wijzigen in je lening of krediet. En gedurende de looptijd van een lening of krediet gebruiken we deze (risico)modellen. Om bijvoorbeeld samen met jou vast te stellen of je de lening na jouw pensioen ook nog kunt betalen. Ook bij het vaststellen van de prijs bij een zakelijke financiering gebruiken we deze modellen 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 (risico)modellen voorspellen ook de kans dat je een betalingsachterstand krijgt. Hierdoor kunnen we, bijvoorbeeld in overleg met jou, eventuele betalingsproblemen voorkomen of sneller aanpakken. We verwerken hiervoor dan jouw persoonsgegevens. Dit doen we om omdat we zo uitvoering geven aan onze overeenkomst met jou, omdat we dit wettelijk verplicht zijn, maar ook omdat er een gerechtvaardigd belang voor ons is.



## Gegevens verstrekken aan de overheid

Wet- en regelgeving kan ons er ook toe verplichten om (geanalyseerde) gegevens over jou – al dan niet geautomatiseerd - 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. Zo moeten we via het verwijzingsportaal bankgegevens bijvoorbeeld gegevens verstrekken aan onder meer opsporingsautoriteiten en de Belastingdienst.

We moeten soms gegevens van je verstrekken aan de Nederlandse of een buitenlandse belastingautoriteit, omdat we moeten voldoen aan wettelijke verplichtingen en verdragen. Zo kan de Belastingdienst in het kader van een betalingsvordering gegevens bij ons opvragen. Of in het kader van FATCA of de Common Reporting Standards. Als een rekeninghouder begunstigde is van 26 of meer internationale betalingen per kwartaal, dan geven we de gegevens van diegene door aan de Nederlandse belastingdienst. Dit gebeurt vanaf 1 januari 2024. Door de verschillende belastingdiensten wordt de informatie weer samengevoegd in een Europese database, die wordt beheerd door de Europese Commissie.

## Maken en vastleggen van opnamen

We maken opnamen en kunnen deze vastleggen, bijvoorbeeld van telefoongesprekken, e-mailverkeer en chatsessies of camerabeelden bij kantoren en geldautomaten. Dit doen we om aan wettelijke verplichtingen te voldoen, bijvoorbeeld in het kader van de beleggingsdienstverlening.

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

#### Administratie en gegevensbeheer

We willen onze administratie en ons gegevensbeheer op een efficiënte manier uitvoeren en onze datakwaliteit verbeteren. Voor banken gelden wettelijke verplichtingen om de administratie en het gegevensbeheer goed te organiseren. Ook kunnen gegevens zo voor meer toepassingen gebruikt worden, zonder verschillen tussen de gegevens.

## 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 je samenwerkt. Ook daarvoor verwerken we gegevens van jou, maar mogelijk ook van derden met wie je zaken doet.

## 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 buffers we moeten aanhouden. Daarvoor verwerken we bijvoorbeeld je lening-, krediet- en transactiegegevens.

## 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 contractovername, fusie of splitsing.

## Audits en onderzoeken

We gebruiken je gegevens ook voor onderzoek door onze in- en externe audits of een derde partij die wordt ingeschakeld. Bijvoorbeeld om te onderzoeken of nieuwe regels goed zijn ingevoerd, om te bepalen of onze klanten schade hebben geleden of om risico's in kaart te brengen.

## Rapportages en onze eigen bedrijfsprocessen

We gebruiken gegevens ook om onze bedrijfsprocessen in kaart te brengen en te verbeteren. En om managementrapportages te maken, zodat we je beter kunnen helpen of onze processen efficiënter kunnen maken. Ook moeten wij de door ons gebruikte modellen laten valideren. We maken ook rapportages om extern te kunnen berichten over de duurzaamheid van onze klanten. Als dat kan, pseudonimiseren we eerst jouw gegevens.

We maken ook opnamen en kunnen deze vastleggen. Bijvoorbeeld van telefoongesprekken, e-mailverkeer en chatsessies. We doen dit voor kwaliteitsbewaking en voor trainings-, coachings- en ontwikkelingsdoelinden

*i. Voor archivering, wetenschappelijk of historisch onderzoek of voor statistische doelen*

We mogen je persoonsgegevens ook verwerken als dit nodig is voor archivering in het algemeen belang, voor wetenschappelijk of historisch onderzoek of voor statistisch onderzoek of doelen. Rabobank doet ook onderzoek om haar positie in de markt te bepalen en te verbeteren. Dit wordt onder meer gedaan door onze eigen researchafdeling. Zij meten bijvoorbeeld hoe de economie zich ontwikkelt. Daarover wordt ook gepubliceerd.

Soms werken we samen met onderzoeksinstituten en universiteiten. In al deze gevallen zullen we, als dat mogelijk is, jouw gegevens eerst pseudonimiseren. De gegevens zijn dan niet naar jou te herleiden. En maken we goede afspraken met deze onderzoeksinstituten en universiteiten.

## **7. Hoe lang bewaart Rabobank je persoonsgegevens?**

We bewaren je gegevens niet langer dan nodig is voor de doelen waarvoor we ze hebben verzameld of de doelen waarvoor we deze hergebruiken. We hebben een bewaarbeleid. Daarin is vastgesteld hoe lang we gegevens bewaren. Dit is in de meeste gevallen 7 jaar na het einde van de overeenkomst of je relatie met Rabobank. Soms is deze termijn langer. Bijvoorbeeld als de toezichthouder dat van ons vraagt voor het maken van risicomodellen. Soms gebruiken we kortere bewaartermijnen. Gegevens van een betaelopdracht bewaren we bijvoorbeeld meestal 2 jaar. Gespreksopnamen bewaren we 6 maanden en camera-opnamen bewaren we 4 weken.

We kunnen gegevens in bijzondere situaties langer bewaren. Bijvoorbeeld als justitie camerabeelden opvraagt, dan bewaren we de beelden langer dan 4 weken. 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 hoofdstuk 6 kunnen we de gegevens wel nog bewaren voor archivering. De gegevens kunnen dan gebruikt worden bij juridische procedures of voor historische of wetenschappelijke onderzoek of statistische doeleinden.

## **8. Verwerkt Rabobank ook bijzondere persoonsgegevens, gegevens van kinderen, strafrechtelijke gegevens en het 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 sommige diensten kun je gebruik maken van je vingerafdruk, stemherkenning of een gezichtsscan. Dit zijn biometrische gegevens die worden gebruikt voor identificatie en bij controles tussendoor.

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 slechtziend bent, omdat je dan brailleafschriften wilt ontvangen. We vragen dan jouw toestemming om deze gegevens vast te leggen. In het kader van het betalingsverkeer kunnen bijzondere persoonsgegevens inzichtelijk worden. Bijvoorbeeld als je geld overmaakt naar een politieke partij is dat zichtbaar in de rekeninginformatie. Deze rekeninginformatie moeten we verplicht geven en is soms ook zichtbaar voor andere partijen. Bijvoorbeeld een rekeninginformatiedienstverlener, als je die hebt ingeschakeld.

Geef je ons toestemming om bijzondere persoonsgegevens over jou vast te leggen? Of maak je deze gegevens zelf openbaar? We verwerken deze gegevens alleen als dit noodzakelijk is voor onze dienstverlening. Je kunt de toestemming voor vastlegging altijd intrekken. Neem hiervoor contact op met de Rabobank.

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. Je kunt de toestemming voor vastlegging altijd intrekken. Neem hiervoor contact op met de Rabobank.

Gegevens van kinderen onder de 16 jaar verwerken we als zij een product van ons afnemen, of als de gegevens in het kader van een product aan ons verstrekt worden. Als dat nodig is, vragen we toestemming van de wettelijk vertegenwoordiger om gegevens van kinderen verder te verwerken. Bij een betaling naar een Rabobank-rekening vanaf een rekening van een minderjarige bij een andere bank, worden ook gegevens van minderjarigen verwerkt in het kader van het betalingsverkeer. We nemen deel aan [incidentenregisters en waarschuwingssystemen](#) van de financiële sector en hiervoor verwerken we strafrechtelijke gegevens. Dat doen we om onze belangen en die van financiële instellingen en hun klanten te beschermen. Bijvoorbeeld door fraude op te sporen en gevallen van fraude vast te leggen. Je BSN gebruiken we alleen als dat wettelijk is toegestaan. Bijvoorbeeld om je spaartegoed of de hoogte van je lening door te geven aan de Belastingdienst.

## 9. Neemt Rabobank automatische besluiten over je?

Automatische besluiten zijn beslissingen over jou die genomen worden door computers in plaats van mensen.

Heeft een beslissing nadelige gevolgen voor je? Dan mogen we geen automatisch besluit over je nemen.

Behalve als dit in het kader van een overeenkomst van de bank noodzakelijk is, 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 maken we soms gebruik 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. Bevoegde medewerkers gebruiken deze score om te bepalen of je wel of geen krediet krijgt. Het besluit om jou geen krediet toe te kennen wordt soms geautomatiseerd genomen.
- Als een betaling wordt gedaan die afwijkt van je gebruikelijke betaalpatroon, kunnen we volledige automatische besluitvorming gebruiken om een betaling (tijdelijk) te stoppen of om de rekening te blokkeren. Dit doen we om fraude met je rekening te voorkomen. Wordt een betaling gestopt of wordt een rekening geblokkeerd? Dan nemen we hierover zo snel mogelijk contact met je op.

## 10. Wie heeft toegang tot je gegevens?

Binnen Rabobank hebben personen alleen toegang tot je persoonsgegevens wanneer ze deze vanwege hun functie ook echt nodig hebben. Al deze personen hebben bovendien een geheimhoudingsplicht.

## 11. Gebruikt Rabobank persoonsgegevens ook voor andere doelen?

We gebruiken soms gegevens voor een ander doel dan waarvoor we ze gekregen hebben. Dat mag wanneer er tussen beide doelen een nauwe samenhang bestaat.

Bij het afsluiten van een hypothecaire geldlening delen we soms gegevens met de verzekeringsafdeling. Die kan dan kijken of er gevolgen zijn voor je verzekeringsportefeuille. Tussen het afsluiten van een hypothecaire geldlening en het onderhoud van de verzekeringsportefeuille bestaat namelijk een nauwe samenhang

Is er onvoldoende verwantschap tussen het doel waarvoor we de gegevens hebben verkregen en het nieuwe doel?

Dan vragen we je om toestemming als we deze gegevens toch willen gebruiken. Je kunt die toestemming altijd weer intrekken. Neem hiervoor contact op met de Rabobank.

## 12. Geeft Rabobank je persoonsgegevens door aan anderen en aan andere landen buiten de EU?

### a. Binnen de Rabobank Groep

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

Onderdelen van de Rabobank Groep bevinden zich soms in [landen](#) buiten de Europese Unie waar minder strenge privacyregels gelden. Delen we je gegevens met onderdelen van de Rabobank Groep, waarin Rabobank een meerderheidsbelang heeft? Dan doen we dat alleen als zij zich aan de spelregels van Rabobank houden, de [Rabobank Privacy Codes](#). De Rabobank Privacy Codes gelden als zogenaamde bindende bedrijfsvoorschriften (Binding Corporate Rules of BCRs). Hierin is beschreven aan welke spelregels al deze onderdelen van de Rabobank Groep moeten voldoen. De Rabobank Privacy Codes zorgen voor een passend niveau van bescherming van persoonsgegevens. Door die codes gelden voor die onderdelen van Rabobank dezelfde spelregels en mogen we binnen de Rabobank Groep gegevens delen.

#### **b. Buiten de Rabobank Groep**

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

Als we gegevens doorgeven aan een andere partij die zelf de verwerkingsverantwoordelijke is, dan staat zo'n partij zelf onder toezicht van hun eigen toezichthouder op het gebied van de gegevensbescherming. Dit kan de Nederlandse toezichthouder zijn, maar ook een buitenlandse.

#### **Bevoegde (publieke) instanties**

We geven je persoonsgegevens aan derden door als we daartoe verplicht zijn. Bijvoorbeeld aan (Europese) toezichthouders, zoals de AFM, Autoriteit Persoonsgegevens, DNB, de ECB, de ACM of de Belastingdienst.

In het kader van het Tuchtrecht Banken moeten we soms persoonsgegevens verstrekken aan de Stichting Tuchtrecht Banken. Ook als je een klacht indient bij het Kifid, een rechter, of de Autoriteit Persoonsgegevens kan het nodig zijn je persoonsgegevens te verstrekken. Bijvoorbeeld om verweer te voeren naar aanleiding van je klacht. Dit geldt ook als je bezwaar maakt bij het BKR. Soms bepaalt de rechter dat we bepaalde persoonsgegevens van jou met een ander moeten delen.

De Belastingdienst, de politie en het Openbaar Ministerie, maar bijvoorbeeld ook inlichtingendiensten en uitkeringsinstellingen, kunnen gegevens bij ons opvragen op basis van een wettelijke taak of bevoegdheid. We moeten dan verplicht meewerken aan onderzoeken en/of gegevens over jou doorgeven.

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.**

#### **Onze dienstverleners**

Wij geven ook gegevens door als dat nodig is om afspraken met jou na te komen. Bijvoorbeeld in het kader van het betalingsverkeer zijn er derde partijen betrokken – zoals bijvoorbeeld [Swift](#), Mastercard en Visa – om betalingen mogelijk te maken. Ook kan de begunstigde van de betaling, bijvoorbeeld een webwinkel, een betaaldienstverlener ingeschakeld hebben.

Bij sommige internationale overboekingen is niet alleen de bank van de begunstigde van de betaling betrokken, maar vaak ook één of meer correspondentbanken. Al deze banken verwerken dan je persoonsgegevens. Bij iDEAL betalingen is Currence iDEAL B.V. betrokken. Ook kan het zijn dat bij een betaling naar een rekening bij een andere bank of via een andere bank binnen of buiten Europa dat zo'n deze bank vraagt om je gegevens door te geven. Zo kan deze andere bank aan haar eigen (wettelijke verplichtingen) voldoen. In dat geval kunnen we – naast de gebruikelijke gegevens die we verstrekken bij de betaling – ook je geboortedatum en geboorteplaats toesturen. Ook kunnen we gegevens aan andere (financiële) dienstverleners verstrekken als dat nodig is om afspraken die zijn gemaakt tussen Rabobank en deze dienstverleners na te komen. Bijvoorbeeld als een betaling verder onderzocht moet worden.

Je persoonsgegevens worden bij betalingen naar of vanuit landen buiten de Europese Unie soms doorgegeven aan andere partijen in landen die niet hetzelfde beschermingsniveau van persoonsgegevens hebben als de Europese Unie. Worden je persoonsgegevens verwerkt in een land met een ander beschermingsniveau? Dan kan dit bijvoorbeeld tot gevolg hebben dat je persoonsgegevens worden gebruikt bij onderzoek door bevoegde nationale autoriteiten van de landen waar de gegevens zich bevinden. Of dat je persoonsgegevens worden gebruikt voor andere doeleinden, die in Nederland niet toegestaan zijn.

We verstrekken je gegevens ook aan andere partijen die we gebruiken in het kader van onze dienstverlening of bij onze bedrijfsvoering. Bijvoorbeeld deurwaarders, accountants, incassobureaus, administratiekantoren, consultants, mediators en advocaten.

Als je een wettelijke vertegenwoordiger hebt, zoals een meerderjarigenbewindvoerder of een curator, dan kunnen wij je gegevens aan je bewindvoerder of curator verstrekken. Ook kan je bewindvoerder of curator jouw gegevens meestal raadplegen via Rabo Online Bankieren en de Rabo App.

Soms kun je zelf je gegevens doorgeven of door laten geven aan een andere partij. Bijvoorbeeld:

- als je je wilt laten identificeren bij een derde partij via iDIN
- als je een andere partij toegang wilt geven tot jouw gegevens, zoals een rekeninginformatiedienstverlener aan wie je toegang geeft tot jouw rekening.
- iDEAL, als je een iDEAL gebruikersprofiel wilt aanmaken hebt
- Ease2Pay, als je gebruik maakt van parkeren in de Rabo App
- Net2Grid, als je gebruik maakt van Energie Inzicht in de Rabo App. Door Net2Grid worden dan gegevens opgehaald van je slimme meter.

### Tussenpersonen

Als we optreden als tussenpersoon wisselen we persoonsgegevens uit. Dat doen we bijvoorbeeld met een verzekeraar waarbij je via ons een verzekering hebt afgesloten. We kunnen van deze verzekeraar ook gegevens van jou ontvangen. We treden ook op als tussenpersoon voor FREO, een kredietverlener.

Als je via een tussenpersoon een hypotheek bij ons afsluit, ontvangen we gegevens over jou via je tussenpersoon. We delen dan gegevens van jou met de tussenpersoon. Bij de start van de overeenkomst maar ook gedurende de looptijd kunnen we signalen delen met de tussenpersoon. We kunnen de tussenpersoon bijvoorbeeld laten weten dat het einde van de rentevastperiode van de hypotheek bereikt wordt.

### *Doorverwijzen naar andere partijen*

Als je dat goed vindt, kunnen wij jouw gegevens delen met andere partijen. Bijvoorbeeld met een aanbieder van niet-financiële diensten van wie de producten getoond worden in de Rabo App. Of met een schuldhulpverlener.

### Zakelijke partners en onze dienstverleners

Soms schakelen we andere zakelijke partners in als verwerker. Dit heeft tot gevolg dat zij in onze opdracht persoonsgegevens verwerken. Dat doen we alleen als we deze partijen voldoende betrouwbaar vinden. We kunnen alleen andere partijen inschakelen als dit past bij het doel waarvoor we jouw persoonsgegevens hebben verwerkt. Daarnaast kunnen deze andere partijen alleen onze opdracht krijgen als ze bepaalde afspraken met ons maken, aantoonbaar passende beveiligingsmaatregelen hebben genomen, en geheimhouding garanderen. Zo schakelen we bijvoorbeeld een drukkerij in die voor ons een klantmailing verzorgt en jouw naam en adresgegevens op enveloppen drukt, of partijen die namens ons advertenties plaatsen in apps en op websites. Of partijen die namens ons een marktonderzoek doen of gegevens voor ons opslaan.

Deze derde partijen kunnen ook een leverancier van IT of ICT zijn. Ook kunnen we jouw gegevens via een derde partij online (in een cloud) opslaan.

Wij kunnen ook andere partijen als verwerker inschakelen om beter aan onze eigen wettelijke verplichtingen te voldoen. Zo gebruiken wij Transactie Monitoring Nederland om de transactiemonitoring van de banken te verbeteren. Ook wordt door Rabobank een verwerker ingeschakeld om een betere inschatting te kunnen maken van het aantal woningen dat in jouw bezit is. Wij moeten dit weten in het kader van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme.

Als we jouw gegevens 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. Dan beoordelen we zo goed mogelijk of dat veilig genoeg kan. Voor sommige landen heeft de Europese Commissie bepaald dat dat er sprake is van een 'adequaat' niveau van bescherming van persoonsgegevens. Voor andere landen geldt dat we de door de Europese Commissie goedgekeurde contractuele afspraken gebruiken. Daarnaast treffen we als dat nodig is aanvullende (veiligheids)maatregelen.

### 13. Welke rechten heb jij bij Rabobank?

#### 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 je berichteninbox of op een andere door ons gekozen wijze.

#### b. *Recht op inzage en rectificatie*

Je kunt ons vragen of en welke persoonsgegevens we van jou verwerken. Is dat het geval, dan kunnen we je inzage geven in de persoonsgegevens 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 het wissen van persoonsgegevens*

Je kunt ons vragen om gegevens die we van jou hebben vastgelegd te wissen. We hoeven dat niet altijd te doen. En soms mogen we dit zelfs niet doen. Bijvoorbeeld als wij je 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 (overdraagbaarheid van gegevens)*

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 machine-leesbare vorm te verkrijgen of over te dragen aan een andere partij. Vraag je om gegevens rechtstreeks over te dragen aan een andere partij?

Dat kan alleen als dat technisch mogelijk is. Sommige gegevens die je aan ons hebt verstrekt, kun je zelf verkrijgen. Je transactiegegevens kun je bijvoorbeeld via onze online diensten raadplegen.

#### f. *Recht van bezwaar tegen verwerking van je gegevens*

Verwerken we jouw gegevens omdat we daar een gerechtvaardigd belang bij hebben? Dan kun je daar bezwaar tegen maken, waarbij je aangeeft waarom je bezwaar maakt. Daarna maken we een nieuwe afweging om te bepalen of jouw gegevens inderdaad niet meer voor dat doel gebruikt mogen worden. We staken de verwerking als jouw belang zwaarder weegt dan ons belang. We laten je onze beslissing weten en op basis van welke argumenten we die genomen hebben.

#### g. *Recht van bezwaar tegen direct marketing*

Je hebt het recht ons te vragen jouw gegevens niet langer te gebruiken voor direct marketing. Dit recht heb je ook als je alleen bezwaar hebt tegen benadering via een specifiek kanaal. Bijvoorbeeld als je wel via e-mail aanbiedingen wilt blijven ontvangen, maar niet meer telefonisch benaderd wilt worden. We zorgen er dan voor dat je niet langer benaderd wordt via dat betreffende kanaal.

### 14. Hoe maak je gebruik van je rechten?

Op [rabobank.nl/jerechten](https://www.rabobank.nl/jerechten) staat per recht beschreven hoe je hiervan gebruik kunt maken. Soms kun je al direct gebruik maken van je rechten. Zo regel je het recht van bezwaar tegen direct marketing zelf in de Rabo App of Rabo Online Bankieren. Als dit niet mogelijk is, kun je een verzoek indienen via het online formulier.



Heb je een verzoek aan ons gedaan? Dan beantwoorden we je verzoek binnen 1 maand nadat jouw verzoek hebben ontvangen.

Soms vragen we je jouw verzoek om inzage verder uit te leggen. Bijvoorbeeld als je ons vraagt om inzage in gespreksopnamen. We kunnen je dan vragen naar zoektermen, zoals tijdstip en nummer waarmee gebeld is. In zeer specifieke gevallen kunnen we de termijn waarbinnen we reageren verlengen tot maximaal 3 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 te identificeren als je bij ons een verzoek doet. Bijvoorbeeld om inzage en dataportabiliteit. We willen namelijk zeker weten dat we jouw gegevens aan de juiste persoon verstrekken. Twijfelen we of we de gegevens veilig aan je kunnen sturen? Dan kunnen we je vragen naar de bank te komen om jouw gegevens op te halen.

Soms kunnen we jouw verzoek niet behandelen. Bijvoorbeeld:

- Omdat dan de rechten van anderen worden geschaad.
- Omdat dit niet mag van de wet of de politie, het Openbaar Ministerie of een andere overheidsinstantie.
- Omdat we een belangenafweging hebben gemaakt, waarbij het belang van Rabobank of anderen om de gegevens te verwerken zwaarder weegt.

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.

#### **15. Waar kun je terecht met een vraag of klacht?**

Heb je een algemene vraag of klacht over de verwerking van persoonsgegevens? Neem dan contact op met de Rabobank. Je kunt ook online een klacht indienen <https://www.rabobank.nl/particulieren/feedback>.

#### **16. Waar kun je onze Functionaris Gegevensbescherming voor benaderen?**

Binnen de bank hebben we een Functionaris Gegevensbescherming. Deze houdt toezicht op de toepassing en naleving van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Ben je ontevreden over de manier waarop je vraag of klacht door ons is afgehandeld? Dan kun je contact opnemen met deze functionaris via [dpo@rabobank.nl](mailto:dpo@rabobank.nl). Uiteraard kun je je vraag of klacht ook indienen bij de [Autoriteit Persoonsgegevens](#).

#### **17. Kan Rabobank dit Privacy Statement wijzigen?**

Ja, ons Privacy Statement kan wijzigen. Dit gebeurt af en toe, bijvoorbeeld als er nieuwe gegevensverwerkingen zijn en deze wijzigingen voor jou van belang zijn. De meest actuele versie van ons Privacy Statement vind je steeds op [rabobank.nl/privacy](https://www.rabobank.nl/privacy).