

PRIVACYVERKLARING

Bij Rabobank hechten we veel belang aan uw privacy en daarom stellen we alles in het werk om uw persoonsgegevens op een transparante manier te verwerken.

Met deze privacyverklaring, informeren we onze voormalige klanten (verder aangeduid als “u” of “uw” of “klanten”) over de persoonsgegevens die we verzamel(d)en, de doeleinden waarvoor we uw persoonsgegevens gebruiken en delen, de bewaartermijnen, en over uw rechten inzake gegevensbescherming en hoe u deze rechten kunt uitoefenen.

Deze privacyverklaring is van toepassing op onze niet-professionele klanten, met name de natuurlijke personen die onze producten en diensten gebruikten voor persoonlijke, familiale of huishoudelijke doeleinden.

WIE IS VERANTWOORDELIJK VOOR UW GEGEVENS?

Coöperatieve Rabobank U.A., een vennootschap naar Nederlands recht, waarvan de maatschappelijke zetel gevestigd is in Nederland, 3521 CB Utrecht, Croeselaan 18, en waarvan het bijkantoor is gevestigd in België, 2600 Antwerpen (Berchem), Uitbreidingstraat 86, bus 3 (« Rabobank », « we », « onze ») is de verwerkingsverantwoordelijke voor uw persoonsgegevens. Als verwerkingsverantwoordelijke bepalen we de doeleinden van de verwerking van uw persoonsgegevens. U kunt onze [functionaris voor de gegevensbescherming](#) contacteren indien uw contactpersonen, van wie de contactgegevens op het einde van deze privacyverklaring zijn opgenomen, u geen bevredigend antwoord kunnen verstrekken.

WELKE PERSOONSGEGEVENS ONTVINGEN WE EN WAAROM VERWERKEN WE ZE?

Onze diensten bestonden voornamelijk uit het aanbieden van bancaire producten -en diensten (bijvoorbeeld zicht- en spaarrekeningen). Hieruit volgt dat de doeleinden voornamelijk de volgende waren:

- het beheren van onze contractuele relatie en het leveren van producten of het uitvoeren van diensten in het kader van deze relatie;
- Het naleven van onze wettelijke verplichtingen.

Telkens u onze website bezoekt, verzamelen en verwerken we persoonsgegevens in verband met het gebruik van onze website. Dit overeenkomstig onze kennisgeving voor het gebruik van [cookies](#).

In de onderstaande tabel bieden we u een gedetailleerd overzicht van welke persoonsgegevens we verzamel(d)en alsook de doeleinden waarvoor we deze gebruiken.

DOELEINDEN VOOR DEWELKE WE UW PERSOONSGEGEVENS GEBRUIK(T)EN

A. Om te voldoen aan onze wettelijke verplichtingen

Beschrijving

- Strijd tegen witwassen, de financiering van terrorisme, corruptie en verdachte transacties
- Verplichte fiscale aangiftes en de nakoming van fiscale verplichtingen (bijvoorbeeld FATCA-verplichtingen, de verplichtingen volgens het Wetboek van Inkomstenbelastingen, verplichtingen met betrekking tot successierechten)
- Beheer van contacten met toezichthouders of gerechtelijke autoriteiten
- Naleving van financiële en bancaire regelgeving (monitoring van financiële transacties, beheer van solvabiliteitsrisico's, uitvoering van de verplichtingen omtrent advies, kennisgeving van risico's)

Aard van de gegevens die we verzamel(d)en

- Persoonlijke identificatiegegevens¹
- Financiële gegevens²
- Socio-demografische gegevens³
- Gerechtelijke gegevens (alsook gepleegde strafbare feiten)
- Gegevens met betrekking tot uw gedrag en uw voorkeuren⁴

Wettelijke grondslagen die dit gebruik toestaan

- Naleving van een wettelijke of reglementaire verplichting

1 Persoonlijke identificatiegegevens omvatten: naam en voornaam, privé- en professioneel adres, telefoonnummers, e-mail, kopie van identiteitskaart/paspoort, taal, beroep, gebruikersnummer, mobiele toestel-ID, IP-adres.

2 Financiële gegevens omvatten: type aangehouden bankrekening, inkomsten, spaartegoeden, schulden, uitgaven, informatie aangaande solvabiliteit, leningen, beroep.

3 Socio-demografische gegevens omvatten: leeftijd, geslacht, geboortedatum, geboorteplaats, burgerlijke staat, nationaliteit.

4 Deze gegevens omvatten over het algemeen de gegevens eigen aan uw interactie met ons (klachten, ongelukken, gebruik van de mobiele App, media en telecommunicatie, informatie opgenomen in e-mails of communicatie via de mobiele App, etc.).

B. Voor de uitvoering van onze activiteiten

Beschrijving

- Om onze activiteiten op een doeltreffende en gepaste manier uit te voeren:
 - Beheer en uitvoering van producten en diensten (zoals het verwerken van SEPA en SWIFT betalingen, kredietbeheer)
 - Uitvoering van inkomende berichten
 - Sluiten van rekeningen
 - Identificatie van de begunstigden van onze producten en diensten
- Voor het verrichten van een controle van uw situatie voor een specifieke verrichting
- Om op uw specifieke vragen te antwoorden of u informatie te bezorgen over onze producten en diensten en/of de stopzetting van onze activiteiten
- Klachtenbeheer
- Uitvoering van verplichtingen en opdrachten aangaande audit, facturatie en boekhouding

Aard van de gegevens die we verzamel(d)en

- Persoonlijke identificatiegegevens
- Financiële gegevens
- Socio-demografische gegevens
- Gegevens betreffende uw werk
- Gerechtelijke gegevens (alook gepleegde strafbare feiten)

Wettelijke grondslagen die dit gebruik toestaan

- Het respecteren van uw keuze wanneer wij uw toestemming vroegen
- Behartiging van onze gerechtvaardigde belangen:
 - Het uitvoeren van onze overeenkomsten of het leveren van onze diensten op de meest efficiënte manier
 - Identificatie van middelen die ons toelieten onze diensten en producten te verbeteren

C. Voor het aanbieden van de digitale platformen van Rabobank (waaronder de Rabobank mobiele App)

Beschrijving

- Voor de registratie van een mobiel toestel binnen de mobiele App
- Het toevoegen of wijzigen van rekeningafbeeldingen in de mobiele App
- Communicatie via (beveiligde) berichten binnen de mobiele App
- Het blokkeren van de mobiele App, zoals bijvoorbeeld in het geval van vermoedens van fraude
- Het aankondigen en uitvoeren van software updates om een vlot gebruik van de mobiele App te garanderen
- Het gebruik van Push-notificaties
- Om de activiteiten of opdrachten die de gebruiker via de mobiele App ingeeft op een doeltreffende en gepaste manier uit te voeren, waaronder het beheren van de rekeningen en overschrijvingen.

Aard van de gegevens die we verzamelden

- Persoonlijke identificatiegegevens, zoals het gebruikersnummer
- Gegevens over het gebruikte toestel om de mobiele App te raadplegen, zoals het mobiele toestel-ID
- Financiële gegevens

Wettelijke grondslagen die dit gebruik toestaan

- Het respecteren van uw keuze wanneer wij uw toestemming vroegen, zoals bijvoorbeeld voor het gebruik van zogenaamde “Push-notificaties”, het (des)activeren van het gebruik van de biometrische identificatie van het toestel van de gebruiker, etc.
- Behartiging van onze gerechtvaardigde belangen, zoals onder andere:
 - Voor redenen die verband houden met de veiligheid van de Bank, zoals een indicatie dat de mobiele App werd gehackt
 - Bij vermoedens van niet-toegestaan of bedrieglijk gebruik van de mobiele App of de toegangs- en ondertekeningsmiddelen, bijvoorbeeld door het meermaals invoeren van een verkeerde pincode

D. Communicatie

Beschrijving

- Communicatie omtrent de stopzetting van de activiteiten en de sluiting van de rekeningen
- Antwoorden op uw verzoeken

Aard van de gegevens die we verzamel(d)en

- Persoonlijke identificatiegegevens
- Financiële gegevens
- Socio-demografische gegevens
- Transactiegegevens

Wettelijke grondslagen die dit gebruik toestaan

- Het respecteren van uw keuze wanneer wij uw toestemming vroegen
- Behartiging van onze gerechtvaardigde belangen:
 - Het uitvoeren van onze overeenkomsten of het leveren van onze diensten op de meest efficiënte manier.

E. Ondersteuning van klanten

Beschrijving

- Ingevuld formulier om gecontacteerd te worden door de klantendienst of beroep op de call-back functie via de mobiele App
- Vroeg om hulp of assistentie via de mobiele App, e-mail of telefoon
- Uiting van uw (on)tevredenheid

Aard van de gegevens die we verzamel(d)en

- Persoonlijke identificatie- en contactgegevens (zoals uw GSM-nummer)
- Financiële gegevens
- Audiovisuele gegevens
 - Socio-demografische gegevens
 - Gegevens betreffende uw verzoek

Wettelijke grondslagen die dit gebruik toestaan

- Het respecteren van uw keuze wanneer wij uw toestemming vroegen
- Behartiging van onze gerechtvaardigde belangen:
 - Het leveren van onze diensten en producten op de meest efficiënte manier
 - Identificatie van middelen die ons toelieten onze diensten en producten te verbeteren dan wel nieuwe diensten en producten aan te bieden

F. Veiligheidshandhaving

Beschrijving

- Fraudepreventie en handhaving van de veiligheid van personen en goederen (met inbegrip van de preventie van cyber risico's, zoals fraude via de mobiele App, en de controle van verdachte transacties.)

Aard van de gegevens die we verzamel(d)en

- Persoonlijke identificatiegegevens: naam, privéadres, (professioneel) e-mailadres, gebruikersnummer, mobiele toestel-ID etc.
- Financiële gegevens: rekeningnummer, verrichtingen, etc.
- Gegevens betreffende uw werk
- Audiovisuele gegevens

Wettelijke grondslagen die dit gebruik toestaan

- Naleving van een wettelijke of reglementaire verplichting
- Behartiging van onze gerechtvaardigde belangen:
 - Vermijden van fraude en misbruik
 - Optimaliseren van onze veiligheid
 - Verdediging van onze juridische belangen

WAT ZIJN DE WETTELIJKE GRONDSLAGEN DIE ONS TOELATEN UW PERSOONSgegevens TE GEBRUIKEN?

We verwerken uw persoonsgegevens enkel indien de wet ons dit toestaat. Dit betekent dat we uw persoonsgegevens enkel mogen gebruiken, indien we ons op één van de volgende grondslagen kunnen beroepen:

- We dienen een overeenkomst met u uit te voeren of we nemen op uw verzoek maatregelen die de sluiting van de overeenkomst voorafgaan;
- We zijn onderworpen aan een wettelijke verplichting, dewelke ons dwingt om uw gegevens te verwerken;
- U geeft ons de toestemming om uw gegevens te verwerken;
- De verwerking van uw gegevens stemt overeen met onze gerechtvaardigde belangen (dit betekent dat we uw persoonsgegevens moeten verwerken om een commercieel, bedrijfs- of veiligheidsdoel te verwezenlijken).

In bovenstaande tabel bieden we u een gedetailleerd overzicht van de wettelijke grondslagen waarop we ons baseren om uw gegevens te verwerken. We verduidelijken daarin ook de gerechtvaardigde belangen waarop we ons soms beroepen.

HOELANG BEWAREN WE UW GEGEVENS?

In het algemeen bewaren we uw persoonsgegevens enkel zolang we ze nodig hebben. In de meeste gevallen is dit om aan verjaringstermijnen en wettelijke verplichtingen te voldoen (bijvoorbeeld in het kader van bestrijden van witwassen). In principe bedraagt de bewaringstermijn 10 jaar vanaf het einde van de overeenkomst of de uitvoering van de verrichting.

We bewaren ook de beelden die door de bewakingscamera's worden opgenomen in onze kantoren en dit gedurende 30 dagen na een mogelijk bezoek. Deze termijn kan worden verlengd indien de politie, het parket of een gerechtelijk dienst ons dit vraagt. Dit is het geval wanneer de opgenomen beelden mogelijke criminele activiteiten of incidenten aantonen.

De telefoongesprekken met onze commerciële medewerkers, die worden gevoerd voor doeleinden van kwaliteitscontrole, worden bewaard gedurende 30 dagen volgend op het gesprek.

Indien - in het kader van een wedstrijd of actie - persoonsgegevens van derden worden ingewonnen, zullen deze enkel in het kader van de wedstrijd of actie worden gebruikt om praktische redenen, en hierna meteen worden verwijderd uit onze bestanden.

WAT IS DE BRON VAN DE PERSOONSgegevens DIE WE VERZAMEL(D)EN?

De persoonsgegevens die we verzamel(d)en kunnen afkomstig zijn van u (i) of van derde partijen (ii):

i) We verwerken de persoonsgegevens die we rechtstreeks van u ontvingen/ontvangen:

- Wanneer u klant werd of één van onze overeenkomsten ondertekende;
- Wanneer u zich online inschrijft, een formulier online invult of een vraag stelt, ongeacht het medium (e-mail, telefoon, mobiele App,...); of
- Wanneer u uw ervaring deelde of een klacht indient naar aanleiding van de levering van onze diensten of producten, ongeacht het medium (e-mail, telefoon, mobiele app,...).

ii) We verwerken ook gegevens die bij derde partijen zijn verzameld:

- Gegevens aangebracht door makelaars, andere banken of ten gevolge van gerechtelijke, juridische of administratieve procedures (beslagen etc.);
- Gegevens onderworpen aan een publicatieverplichting (zoals een publicatie in het Belgisch Staatsblad;
- Publieke gegevens (verschenen in de algemene pers of in gespecialiseerde pers);
- Gegevens verzameld door ondernemingen gespecialiseerd in digital marketing;
- Gegevens ontvangen in het kader van de raadpleging en het gebruik van het Identifin-platform.

WELKE MIDDELEN GEBRUIKEN WE OM UW GEGEVENS TE BESCHERMEN?

We hechten het grootste belang aan de bescherming van uw gegevens. Daarom hebben we een beveiligingsbeleid ingevoerd dat beantwoordt aan de toepasselijke standaarden en dat op regelmatige wijze wordt herzien en bijgewerkt. Meer bepaald gebruiken we de volgende technische maatregelen:

Beveiligde systemen

We bewaren uw gegevens op beveiligde systemen die enkel voor onze werknemers toegankelijk zijn voor zover strikt noodzakelijk.

Codering

We gebruiken technische maatregelen zoals codering of paswoorden om zowel uw gegevens als de systemen waarop ze zijn opgeslagen te beschermen.

Voorafgaande authenticatie voor IT toegang en toegang tot onze lokalen

We controleren de identiteit van ons personeel en onze bezoekers (login, paswoord, pincodes, badges) die toegang wensen tot onze IT databases en onze kantoren.

HOE EN MET WIE DELEN WE UW GEGEVENS?

We behandelen uw persoonsgegevens met zorg en we delen enkel de gegevens die noodzakelijk zijn om u betere diensten te kunnen aanbieden. We kunnen dus uw persoonsgegevens delen met andere entiteiten van onze groep of met derde partijen die ons bijstaan met het uitvoeren van onze activiteiten.

UW PERSOONSgegevens WORDEN GEDEELD BINNEN DE RABOBANK GROEP

We delen uw gegevens met onze moedervenootschap in Nederland, met ons bijkantoor in het Verenigd Koninkrijk, in Frankfurt en in Dublin, dewelke een aantal controle- en ondersteuningsfuncties voor ons uitvoeren.

BINDING CORPORATE RULES

Binnen internationale organisaties of multinationals vindt doorgifte van persoonsgegevens plaats tussen de verschillende vestigingen. Zijn er vestigingen buiten de Europese Economische Ruimte (EER.) – Dit zijn alle landen van de Europese Unie (EU), met inbegrip van Noorwegen, Liechtenstein en IJsland - dan kunnen deze organisaties interne gedragscodes opstellen voor het gegevensverkeer binnen de eigen organisatie. Dit worden binding corporate rules (BCR's) genoemd.

In BCR's legt een organisatie de waarborgen vast voor de bescherming van persoonsgegevens bij doorgifte naar landen zonder passend beschermingsniveau. BCR's moeten in overeenstemming zijn met de Europese privacyrichtlijn. De Europese privacytoezichthouders moeten de BCR's goedkeuren.

De BCR's van Rabobank vindt u [hier](#).

Uw gegevens worden gedeeld buiten de Rabobank groep

Voor de uitvoering van bepaalde diensten doen we beroep op gespecialiseerde derde partijen waaronder:

- Commerciële en bancaire partners (zoals Swift en KBC Bank);
- ICT- en archiveringsleveranciers (zoals Microsoft);
- Agentschappen gespecialiseerd in marketing en communicatie om u aanbiedingen op maat te kunnen voorstellen (Google);
- Screeningsbedrijven;
- Bedrijven die ons analyses en inzichten verschaffen (zoals PIWIK Pro).

In bepaalde gevallen verplicht de wet ons om uw gegevens met derden te delen of om hun gegevens over u met ons te delen zodat ze ons kunnen bijstaan om aan onze wettelijke verplichtingen te voldoen:

- Overheden, regelgevende organen en financiële toezichthouders;
- Gerechtelijke of onderzoeksautoriteiten, alsook instanties voor alternatieve geschillenbeslechting;
- Advocaten, boekhouders, notarissen en bedrijfsrevisoren.

WAT ZIJN UW RECHTEN EN HOE KUNT U ZE UITOEFENEN?

U beschikt over rechten in het kader van de verwerking van uw persoonsgegevens. U vindt deze rechten in de tabel hieronder.

Het recht op informatie over het gebruik van uw gegevens

Rabobank publiceert deze privacyverklaring om u te informeren over de manier waarop wij uw persoonsgegevens verwerken.

Het recht van inzage in uw gegevens

U hebt recht op toegang tot uw persoonsgegevens..

Het recht om de rectificatie van uw gegevens te vragen

Als de persoonlijke gegevens die worden gebruikt voor uw inschrijving op onze nieuwsbrief of met betrekking tot uw profiel op onze website www.rabobank.be onjuist, onvolledig of niet actueel zijn, hebt u het recht om ons te vragen deze te corrigeren of bij te werken.

Het recht om de wissing van uw gegevens te vragen

Dit recht is beter bekend als 'het recht op vergetelheid'. Indien u wenst dat Rabobank uw persoonsgegevens verwijdert (indien wij aldus geen juridische reden hebben om deze te bewaren), gelieve contact op te nemen.

Het recht om de beperking van de verwerking te vragen

De wet bepaalt dat u in een aantal gevallen het recht hebt om Rabobank te vragen om de verwerking van uw persoonsgegevens te beperken. Dit betekent dat we het recht hebben om uw gegevens te bewaren, maar ze niet langer te verwerken. Indien u dit recht wenst uit te oefenen, gelieve contact op te nemen.

Het recht op overdraagbaarheid van gegevens

U heeft in bepaalde gevallen het recht om de persoonsgegevens die wij van u bezitten op te vragen in een gestructureerde, gangbare en machineleesbare vorm of om deze op eenvoudige wijze te laten overdragen aan een andere verwerkingsverantwoordelijke

Het recht van bezwaar

In bepaalde omstandigheden hebt u het recht om bezwaar te maken tegen het gebruik van uw persoonsgegevens door Rabobank.

Het recht om uw toestemming in te trekken

Indien u uw toestemming hebt gegeven voor de verwerking van uw persoonsgegevens, heeft u het recht om deze toestemming te allen tijde in te trekken.

Het recht om een klacht in te dienen bij een bevoegde autoriteit

U hebt het recht om een klacht in te dienen bij de bevoegde autoriteit indien u meent dat Rabobank u geen afdoend antwoord heeft gegeven betreffende uw zorgen of klacht. De contactgegevens van de Belgische Gegevensbeschermingsautoriteit kan u terugvinden op gegevensbeschermingsautoriteit.be.

U kan deze rechten uitoefenen door een verzoek in te dienen per ondertekende brief met een kopie van uw identiteitskaart naar het volgende adres: Rabobank, Uitbreidingstraat 86, bus 3, 2600 Antwerpen (Berchem), België.

Opdat Rabobank uw verzoek om uw rechten uit te oefenen correct kan behandelen, is het aangewezen om uw verzoek zo concreet mogelijk te formuleren. Gelieve ook uw telefoonnummer of e-mailadres te contacteren zodat wij – indien nodig – met u contact kunnen opnemen, mocht dit nodig zijn. Wees dus altijd zo specifiek mogelijk en vermeld welk recht u wenst uit te oefenen. Indien u ons een kopie van uw identiteitskaart bezorgt, kan u de gegevens schrappen die niet relevant zijn om uw identiteit te controleren.

BIJWERKEN VAN DEZE PRIVACYVERKLARING

Deze privacyverklaring, gedateerd op 1 september 2022, is onderhevig aan wijzigingen, dit om te verzekeren dat de inhoud nauwkeurig de ontwikkelingen op het gebied van regelgeving, alsook elke wijziging binnen Rabobank, weergeeft. De meest recente versie die van kracht is, zal beschikbaar zijn op de website en we brengen u op de hoogte van elke wijziging via onze website en andere communicatiekanalen.

HEEFT U VRAGEN? HOE KAN U ONS CONTACTEREN?

Indien u vragen heeft betreffende het gebruik van uw persoonsgegevens waarop deze privacyverklaring van toepassing is, kan u ons contacteren :

U kan ook onze functionaris voor de gegevensbescherming per e-mail contacteren via de volgende contactgegevens:

dpo@rabobank.nl