

# Privacyverklaring

Deze privacyverklaring is gewijzigd op 1 november 2021

## ABN AMRO Bank N.V. en uw persoonsgegevens

In deze privacyverklaring leest u hoe wij met uw persoonsgegevens omgaan. U mag erop vertrouwen dat wij dat op een zorgvuldige manier doen. Voor een aantal apps, websites of diensten van de bank kan het zijn dat het gebruik van persoonsgegevens afwijkt van wat wij beschrijven in deze privacyverklaring. In die gevallen vindt u een andere privacyverklaring in de app, op de website of krijgt u aanvullende informatie bij de specifieke (online) dienst. Wij vinden het belangrijk dat u hiervan op de hoogte bent en niet voor verrassingen komt te staan.

## Wat kunt u verwachten van deze privacyverklaring?

Bent u klant van ons of heeft u interesse getoond in een bepaald product door bijvoorbeeld een aanvraag te doen? Dan gebruiken wij uw persoonsgegevens en geldt deze privacyverklaring voor u. Ook kan het zijn dat u onze website bezoekt of een van onze apps gebruikt. Ook dan gebruiken wij uw persoonsgegevens.

Daarnaast is het mogelijk dat wij persoonsgegevens verwerken van personen die niet een overeenkomst met ons hebben. Bijvoorbeeld wanneer wij persoonsgegevens vastleggen - en gebruiken - van contactpersonen bij bedrijven aan wie wij onze diensten verlenen. Van aandeelhouders van deze bedrijven, of van Ultimate Beneficiary Owners (UBO's) van deze bedrijven. We mogen ook gegevens verwerken van personen die bijvoorbeeld borg staan voor onze klanten.

Deze privacyverklaring is online beschikbaar en makkelijk raadpleegbaar. Heeft u een bedrijf dat klant van ons is? En heeft dit bedrijf aandeelhouders, contactpersonen die over uw bedrijf corresponderen of UBO's? Dan vragen wij u om deze privacyverklaring aan hen verstrekken. Dan kunnen deze personen makkelijk te weten komen hoe wij met hun persoonsgegevens omgaan.

Om betalingen mogelijk te kunnen maken, verwerken we persoonsgegevens van personen met wie we geen overeenkomst hebben. Denk bijvoorbeeld aan de gegevens van degene aan wie u geld overmaakt en die een bankrekening heeft bij een andere bank.

Bent u een van deze personen? Dan is deze privacyverklaring ook voor u bedoeld.

### **Onze contactpersoon voor uw vragen over privacy**

Wij hebben binnen ons bedrijf een Functionaris Gegevensbescherming. U leest onder het kopje 'Heeft u een klacht, vraag of is iets onduidelijk?' hoe u met ons in contact kunt komen.

## Wie is verantwoordelijk voor uw gegevens?

Verantwoordelijk voor uw persoonsgegevens is: ABN AMRO Bank N.V.

## Wat zijn persoonsgegevens?

Persoonsgegevens zeggen iets over u. De bekendste persoonsgegevens zijn naam, (email)adres, leeftijd en geboortedatum. Ook uw bankrekening, telefoonnummer, IP-adres en uw [BSN](#) zijn persoonsgegevens.

Een speciaal soort persoonsgegevens zijn de bijzondere persoonsgegevens. Dit zijn bijvoorbeeld gegevens over uw gezondheid. Maar ook biometrische gegevens zijn bijzondere persoonsgegevens. Denk hierbij aan het gebruik van gezichtsherkenning of vingerafdrukken. Deze persoonsgegevens mogen wij alleen gebruiken als dat in de wet staat of als u daar uw uitdrukkelijke toestemming voor geeft. Anders niet.

### Uw persoonsgegevens die wij van anderen hebben gekregen

Stel, uw partner vraagt ook namens u een lening aan. Dan mogen wij de persoonsgegevens gebruiken die wij over u opvragen en in sommige gevallen zijn wij zelfs verplicht om dat te doen. Het kan ook gaan om gegevens uit andere bronnen. Denk bijvoorbeeld aan:

- (Openbare) registers waarin uw gegevens staan, zoals het BKR en de KvK;
- Openbare bronnen zoals kranten, internet en gedeelten van sociale media die niet privé zijn. Dit doen we bijvoorbeeld omdat we in staat moeten zijn om onderzoek te doen naar fraude of andere vormen van criminaliteit;
- Controle en naleving van [Sanctiewetgeving](#);
- Bestanden van andere partijen die gegevens over u verzameld hebben, zoals externe marketingbureaus of handelsinformatiebureaus. Deze informatie gebruiken wij als dit van de wet mag.

## Wanneer gebruiken we uw persoonsgegevens?

Natuurlijk mogen wij uw persoonsgegevens niet zomaar opvragen of gebruiken. In de wet is vastgelegd dat dit alleen mag als er 'een grondslag voor de verwerking' is. Dit betekent dat wij uw persoonsgegevens alleen mogen gebruiken als daar één of meer van de volgende redenen voor zijn:

### Overeenkomst

Wij hebben uw persoonsgegevens nodig voor het afsluiten en ook het uitvoeren van een overeenkomst, bijvoorbeeld als u een rekening bij ons wilt openen of een hypotheek wilt afsluiten. Dit geldt ook wanneer wij innovatieve diensten aan u verlenen, bijvoorbeeld in het kader van betaaldiensten voor contactloze betalingen.

Bent u de vertegenwoordiger van uw bedrijf en heeft of wilt uw bedrijf een overeenkomst met ons? Of bent u de contactpersoon, aandeelhouder, bestuurder of UBO van dit bedrijf of van een van onze zakelijke klanten? Dan gebruiken wij uw persoonsgegevens om andere redenen dan voor het afsluiten of het uitvoeren van de overeenkomst. Dit doen wij ook als u slechts een begunstigde bent van een betaling van een van onze klanten.

### Wettelijke verplichting

Er zijn in de wet veel regels vastgelegd waaraan wij ons als bank moeten houden. In deze regels staat dat wij uw persoonsgegevens moeten vastleggen en soms aan anderen moeten geven. Wij geven hier enkele voorbeelden van wettelijke verplichtingen waaraan we moeten voldoen:

- Volgens de Wet op het financieel toezicht (Wft) hebben wij bijvoorbeeld de plicht maatregelen te treffen om overkreditering te voorkomen. Dit betekent dat wij uw persoonsgegevens moeten gebruiken om een goed beeld te hebben van uw financiële situatie. Bijvoorbeeld bij aanvang van onze contractuele relatie aan de hand van

uw transactiegegevens. Met onze productberichten in het kader van onze wettelijke zorgplicht houden wij u op de hoogte van productveranderingen zoals het wijzigen van rentetarieven. Daarnaast treden wij met u in contact als wij zien dat bepaalde risico's van uw product anders zijn dan toen u het product bij ons afsloot. In dat kader kunnen wij u met onze serviceberichten informatie sturen over het bevorderen van financieel en veilig bankieren.

- Wij moeten maatregelen nemen om fraude, belastingontduiking, financiering van terrorisme en witwassen te voorkomen en te bestrijden. Wat u daarvan merkt? Wij vragen u bijvoorbeeld om uzelf te identificeren zodat wij weten wie u bent. Daarom bewaren wij een kopie van uw identiteitsdocument. Ook kunnen wij u vragen stellen over bepaalde transacties, wat uw bron van inkomen is of een toelichting vragen over wat de herkomst uw vermogen is. Meer informatie hierover kunt u vinden op de website van De Nederlandse Bank (DNB).
- Er zijn wetten die ons verplichten uw persoonsgegevens te bewaren, bijvoorbeeld, het Burgerlijk Wetboek (BW), de Wet op het financieel toezicht (Wft), de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) of de Faillissementswet.

Andere organisaties mogen soms gegevens bij banken opvragen of zijn we verplicht om gegevens aan deze te verstrekken. Denk aan de Belastingdienst (voor renseigneringsdoeleinden, een meldingsplicht met als doel het voorkomen van belastingontduiking of [DAC 6](#)) en opsporingsdiensten die gegevens vragen ten behoeve van strafrechtelijke onderzoeken zoals financiële fraude en bij witwassen of terrorisme financiering. Verder moeten banken, en dus ook wij, soms persoonsgegevens delen met toezichthouders, zoals de Autoriteit Financiële Markten (AFM), De Nederlandsche Bank (DNB) en de Europese Centrale Bank (ECB). Bijvoorbeeld als zij onderzoek doen naar bedrijfsprocessen of naar bepaalde (groepen) klanten. In het kader van het Tuchtrect Banken, moeten wij soms persoonsgegevens verstrekken aan de Stichting Tuchtrect Banken.

Wanneer de wet of de toezichthouder aangeeft dat wij uw gegevens moeten vastleggen of gebruiken, zijn wij verplicht dit te doen. Het maakt dan niet uit of u klant bij ons bent of niet. Zo moet elke bank controleren of klanten of vertegenwoordigers van (zakelijke) klanten echt zijn wie ze zeggen te zijn. Ook moet een bank van elke klant een kopie van het identiteitsbewijs bewaren. Identificatie is weer niet nodig bijvoorbeeld als we uw persoonsgegevens alleen gebruiken omdat u begunstigde bent van een betaling van een van onze klanten en u geen klant bij ons bent.

### **Gerechtvaardigd belang van de bank of van anderen**

Wij mogen uw persoonsgegevens gebruiken als wij daar zelf een 'gerechtvaardigd belang' bij hebben. Wij moeten dan kunnen aantonen dat ons belang om uw persoonsgegevens te gebruiken zwaarder weegt dan uw recht op privacy. Wij wegen alle belangen dus af. Maar wanneer is dit? Wij lichten het toe met een paar voorbeelden:

- Wij beschermen eigendommen en persoonsgegevens van u, van ons en die van anderen.
- Wij beschermen onze eigen financiële positie (bijvoorbeeld om te beoordelen of u uw lening kunt terugbetalen of als we uw lening of andere verplichtingen verkopen), uw belang en het belang van anderen (bijvoorbeeld als er sprake is van een faillissement).
- Wij doen aan fraude-detectie om schade voor u en voor ons als gevolg van fraude te helpen voorkomen.
- U ontvangt relevante tips en aanbiedingen over producten en diensten van de bank.
- Wij willen onze administratie op een efficiënte manier uitvoeren en onze datakwaliteit verbeteren. Dit doen wij om u zo goed mogelijk van dienst te kunnen zijn. Ook om te kunnen voldoen aan onze wettelijke verplichtingen moeten wij onze banksystemen optimaal en efficiënt organiseren.
- We doen onderzoek naar hoe we onze huidige processen kunnen verbeteren, producten en diensten (verder) kunnen ontwikkelen en hoe we beter kunnen voldoen aan wettelijke verplichtingen. Daarvoor kunnen we gebruik maken van nieuwe technologieën. Per situatie zal worden bekeken welke gegevens we kunnen gebruiken voor het ontwikkelen, trainen en testen van nieuwe technologieën.
- We zijn voortdurend op zoek naar passende manieren om uw en onze gegevens zo goed mogelijk te beveiligen.

- Wij doen wetenschappelijk onderzoek en statistisch onderzoek. Het Economisch Bureau van ABN AMRO doet statistisch onderzoek naar o.a. macro-economische trends zoals groei van de Nederlandse industrie of consumptief gedrag.

Iemand anders kan ook een gerechtvaardigd belang hebben. Stel, iemand heeft per ongeluk of onder valse voorwendselen geld overgemaakt naar uw bankrekening. Dan mogen wij onder bepaalde voorwaarden uw persoonsgegevens aan de opdrachtgever van de betaling geven. Hij kan u dan vragen het bedrag terug te storten. Op de [website](#) van de Betaalvereniging vindt u meer informatie.

Ook als u geen overeenkomst met ons heeft, kunnen wij uw persoonsgegevens gebruiken omdat dit noodzakelijk is om te voldoen aan de wet of op basis van een gerechtvaardigd belang. Uiteraard gaan wij eerst na of dit het geval is, bijvoorbeeld vanwege beveiligingsdoeleinden.

## Het gebruik van persoonsgegevens, met of zonder uw toestemming

Meestal gebruiken wij uw persoonsgegevens zonder dat u daar wettelijk gezien toestemming voor hoeft te geven. De wet staat dit toe. Dit doen wij omdat:

- dit noodzakelijk is vanwege de overeenkomst die we met u hebben. We hebben immers persoonsgegevens van u nodig voor het aangaan en de uitvoering van de overeenkomst.
- in de wet staat dat we uw persoonsgegevens moeten gebruiken, bijvoorbeeld om u te kunnen identificeren als klant.
- er sprake is van een gerechtvaardigd belang van de bank of van een derde, zoals bij fraudebestrijding en als we u een bericht willen sturen over veilig bankieren.

Soms moeten wij wel om uw toestemming vragen. Wij leggen u dan eerst uit waarvoor wij de persoonsgegevens gebruiken voordat u uw persoonsgegevens aan ons verstrekt. Wij adviseren u de informatie die wij u geven over het gebruik van uw persoonsgegevens eerst goed door te lezen.

Heeft u toestemming gegeven? En wilt u die intrekken? Dat kan heel eenvoudig. U leest hoe u dit moet doen bijvoorbeeld in het formulier of in de app waar expliciet naar uw toestemming wordt gevraagd.

### Wanneer vragen wij om uw toestemming? In elk geval in de volgende gevallen:

1. Als wij gebruikmaken van biometrische technologieën, zoals gezichtsherkenning voor bijvoorbeeld identiteitsverificatie.
2. Als een andere partij vraagt om toegang tot uw betaalgegevens en uw rekeninginformatie, zodat u gebruik kunt maken van externe (betaal)diensten. U geeft dan eerst toestemming aan de verlener van deze dienst. Daarna bevestigt u aan ons dat deze partij toegang verkrijgt tot uw rekeninginformatie bij ABN AMRO. Als u uw rekeningen die u bij andere banken heeft wilt toevoegen aan ABN AMRO Internet Bankieren, de ABN AMRO app of aan de Grip app.
3. Als wij cookies en vergelijkbare technieken op onze websites en/of apps plaatsen om u gepersonaliseerde aanbiedingen te doen. Hierover leest u meer in ons [Cookiestatement](#).
4. Als wij u commerciële berichten over producten of diensten van één van onze Partners willen sturen, bijvoorbeeld in het kader van duurzaam ondernemen. Hierover leest u meer onder "Tips en Aanbiedingen".
5. Als wij u commerciële berichten sturen op basis van uw individuele betaalgegevens. Hierover leest u meer onder "Tips en Aanbiedingen".
6. Als we gebruikmaken van geautomatiseerde besluitvorming op basis van profilering en in de wet staat dat we hiervoor uw toestemming nodig hebben.

### Goed om te weten

Er zijn situaties waarin we geen toestemming vragen. Dit is het geval wanneer we uw persoonsgegevens nodig hebben om aan de wet te voldoen, wanneer sprake is van een gerechtvaardigd belang of wanneer dit nodig is voor de overeenkomst die wij met u sluiten. U kunt dan wel bezwaar maken.

## Waarvoor gebruiken wij uw persoonsgegevens?

Wij gebruiken uw persoonsgegevens om onze organisatie en onze dienstverlening zo goed, betrouwbaar en efficiënt mogelijk te laten zijn. Daarbij horen de volgende 7 doelen:

1. **Overeenkomst.** Om overeenkomsten met u te kunnen aangaan en uitvoeren. Zonder uw persoonsgegevens kunnen wij u bijvoorbeeld geen betaalrekening aanbieden en geen geld voor u overboeken van of naar uw rekeningen.
2. **Onderzoek.** Wij onderzoeken mogelijke trends, problemen, oorzaken van fouten en risico's. Bijvoorbeeld om te controleren of nieuwe en bestaande regels goed kunnen worden nageleefd. Zo kunnen wij klachten en schade voorkomen. Ook kunnen wij zo op tijd ingrijpen of waarschuwen als u bijvoorbeeld uw schulden niet meer kunt terugbetalen. We moeten ook testen of systemen (die het mogelijk maken om onze diensten aan u te kunnen verlenen of die we moeten gebruiken om aan de wet te kunnen voldoen) goed werken of onderzoeken of nieuwe technologieën ons beter helpen om bijvoorbeeld beter te voldoen aan de wet of om u beter van dienst te zijn. We doen ook onderzoek naar economische trends. Dit helpt ons om meer inzicht te krijgen in de economie. We delen geen onderzoeken of rapporten waaruit uw persoonsgegevens af te leiden zijn.
3. **Betere of nieuwe producten en diensten.** Passen onze producten nog wel bij uw wensen en verwachtingen? Om dit te kunnen onderzoeken, gebruiken wij uw persoonsgegevens. Wij doen onderzoek naar trends en gebruiken persoonsgegevens om onze producten en diensten te analyseren en verder te ontwikkelen. We kunnen daarbij gebruik maken van nieuwe technologieën.
4. **Marketing.** U ontvangt tips en aanbiedingen die bij u passen en u voordeel kunnen opleveren als klant. Wij gebruiken daarbij persoonsgegevens die wij van u hebben gekregen. Bijvoorbeeld omdat u ooit informatie heeft aangevraagd over duurzame producten en diensten. Of omdat u al klant bent bij ons. Wij kunnen ook gebruikmaken van persoonsgegevens die wij van anderen hebben gekregen. Bijvoorbeeld uit openbare databronnen en van marketingbureaus. Alleen als dat mag van de wet.
5. **Veiligheid en integriteit van onze bank en van onze sector.** Wij zijn verplicht om de veiligheid en de integriteit van de financiële sector te bewaken. Daarom mogen wij uw persoonsgegevens gebruiken om (pogingen tot) strafbare of laakbare gedragingen te bestrijden of te voorkomen. Bijvoorbeeld bij fraude of terrorisme. Zo kunnen we onze veiligheid en integriteit, die van de financiële sector, onze medewerkers en u als klant waarborgen. Wij kunnen uw gegevens ook gebruiken voor onze interne en externe waarschuwingssystemen.
6. **Maatschappelijke verantwoordelijkheid.** Wij spelen als bank een belangrijke rol in de samenleving. We willen onze klanten helpen de overstap naar duurzaamheid te maken om een bijdrage te kunnen leveren aan een duurzame economie. Binnen de grenzen van de wet, nemen we deel aan samenwerkingsverbanden met publieke partijen en met andere (financiële) instellingen. Het gaat om samenwerkingen waarbij we, vanuit onze uitzonderlijke maatschappelijke positie, positief willen bijdragen aan bepaalde maatschappelijke problemen. Voorbeelden ervan zijn er samenwerkingen op het gebied van bestrijding van terrorismefinanciering of ondermijnende criminaliteit en ernstige misdrijven.
7. **Wettelijke Verplichting.** Wij helpen mee met het bestrijden van financiering van terrorisme, witwassen en fraude. Bijvoorbeeld door ongebruikelijke transacties te melden of door mogelijke frauduleuze transacties te herkennen, te stoppen, en zo nodig bij u te verifiëren. Ook vragen (buitenlandse) overheidsinstanties gegevens bij ons op als zij problemen of strafbare feiten willen onderzoeken. Wij controleren dan wel of daar een goede reden voor is.

Het recht op privacybescherming staat altijd centraal. We zullen altijd toetsen of gebruik van persoonsgegevens is toegestaan. Banken behoren tot een van de meest gereguleerde industrieën. Dit betekent dat wij aan veel regels moeten voldoen. Het gaat niet alleen om Europese of Nederlandse regels maar ook om wetten uit andere landen. Hiervoor

moeten wij dus ook persoonsgegevens vastleggen, bewaren en soms aan bevoegde instanties geven. Ook hier toetsen wij altijd eerst of dit is toegestaan.

Heeft u geen overeenkomst afgesloten met ons? Dan verwerken wij uw persoonsgegevens niet om een overeenkomst met u te sluiten en uit te voeren. Wij kunnen uw persoonsgegevens wel gebruiken voor andere doeleinden, bijvoorbeeld voor fraudedetectie. Wij toetsen altijd eerst of het gebruik voor andere doeleinden is toegestaan.

### **Andere doelen**

Wij mogen uw persoonsgegevens gebruiken voor andere doelen dan waarvoor u de persoonsgegevens aan ons heeft gegeven. Het nieuwe doel moet dan wel passen bij het doel waarvoor u uw persoonsgegevens in eerste instantie aan ons heeft gegeven. Dat heet in de wet 'verenigbaar gebruik van gegevens'. De wet zegt niet precies wanneer dat het geval is, maar geeft wel aanknopingspunten:

- Is er een duidelijk verband met het doel waarvoor u de persoonsgegevens eerder gaf? Past het nieuwe doel daarbij?
- Hoe hebben wij de persoonsgegevens ooit ontvangen? Hebben wij de persoonsgegevens van uzelf gekregen of op een andere manier?
- Om wat voor soort persoonsgegevens gaat het precies? Zijn ze gevoelig of minder gevoelig?
- Wat zijn de gevolgen voor u? Is dat in uw voordeel, nadeel of maakt het niet uit?
- Wat kunnen wij doen om uw persoonsgegevens zo goed mogelijk te beschermen? Denk hierbij aan anonimiseren, maskeren of versleutelen van uw persoonsgegevens.

### **Onze groep en uw persoonsgegevens**

Wij mogen uw persoonsgegevens binnen onze groep delen voor bepaalde doelen. Dit mag voor interne administratieve doelen zoals het optimaliseren van de datakwaliteit en om de dienstverlening aan u te verbeteren, omdat de wet zegt dat het moet, om beter en efficiënter te kunnen voldoen aan de wet of om te voldoen aan onze zorgplicht. Ook moeten wij op grond van de bankierseed uw klantbelang altijd meewegen in onze besluiten. Als u bijvoorbeeld een lening bij ons aanvraagt is het noodzakelijk om te weten of u al een lening, betaalrekening of spaargeld heeft bij een van onze dochtermaatschappijen. Zo kunnen wij een completer beeld krijgen van uw financiële situatie. Een ander voorbeeld is om, als groep, beter te kunnen voldoen aan de regels tegen witwassen en terrorismefinanciering. Ook bij fraudeonderzoek kan het noodzakelijk zijn dat persoonsgegevens binnen onze groep worden gedeeld. In al deze gevallen geldt dat we eerst toetsen of dit binnen de wettelijke kaders mag.

### **ABN AMRO Verzekeringen en andere verzekeraars**

Als u een betaalrekening bij ons heeft en u wilt een verzekering afsluiten bij ABN AMRO Verzekeringen (*joint venture* ABN AMRO en NN Groep), delen wij de door u opgegeven gegevens met ABN AMRO Verzekeringen om de verzekering te kunnen afsluiten en om onze wettelijke verplichtingen te kunnen nakomen. Dat doen we ook als we, onder omstandigheden, een verzekering afsluiten bij een andere verzekeraar. De privacyverklaring van de verzekeraar is van toepassing indien u een verzekering heeft afgesloten.

### **Verplichte gegevens**

Hebben wij persoonsgegevens van u nodig om een overeenkomst met u af te sluiten? En wilt u die toch niet geven, terwijl in de wet staat dat dat wel moet? Of zijn deze persoonsgegevens noodzakelijk voor de overeenkomst? Dan kunnen wij helaas geen overeenkomst met u aangaan. In de (online) formulieren die u soms moet invullen, ziet u welke persoonsgegevens verplicht zijn.

Wilt u dat wij uw persoonsgegevens uit onze systemen verwijderen? Dat kan helaas niet voor verplichte of andere persoonsgegevens die we nodig hebben. Bijvoorbeeld voor de uitvoering van de overeenkomst die u met ons heeft. Of omdat wij verplicht zijn uw gegevens te bewaren volgens de wet. Ook kan de bank een gerechtvaardigd belang hebben.

### **Camerabeelden, telefoongesprekken, beeldbankieren, chats en chatbots**

Als u een bankkantoor bezoekt, kunnen wij camera-opnames van u maken. Dit is noodzakelijk om inbraak, diefstal en vandalisme te voorkomen en voor de veiligheid van onze klanten en medewerkers. Het is ook mogelijk om via telefoon, beeldbankieren en chat contact met ons op te nemen, bijvoorbeeld voor een hypotheekadvies. Wij kunnen opnamen maken van deze gesprekken. Dit doen wij om:

- a) onze dienstverlening te verbeteren, bijvoorbeeld om onze medewerkers te coachen of te beoordelen,
- b) vanwege een wettelijke verplichting,
- c) bewijs te kunnen leveren, of
- d) fraude te voorkomen.

Het maken van opnamen valt onder dezelfde regels als andere persoonsgegevens. U kunt van uw rechten gebruikmaken, zoals het recht op inzage.

## **Met wie delen we uw persoonsgegevens?**

Er zijn situaties waarin wij uw persoonsgegevens moeten geven aan personen en instanties die betrokken zijn bij onze dienstverlening. U leest hieronder wie dat zijn. Maakt u geld over naar een andere bank? Dan komen uw persoonsgegevens natuurlijk ook daar terecht. Dat kan niet anders.

### **Onze dienstverleners**

Wij werken samen met andere bedrijven die ons helpen met onze dienstverlening, bijvoorbeeld het aanbieden van de IBAN-Naam Check. Dat heet uitbesteden. Wij mogen uw persoonsgegevens niet zomaar aan hen geven. Er zijn regels waar banken zich aan moeten houden. Wij kiezen deze bedrijven zorgvuldig uit en spreken duidelijk af hoe zij met uw persoonsgegevens omgaan. Wij blijven zelf verantwoordelijk voor uw persoonsgegevens. Om financieel-economische criminaliteit beter te kunnen bestrijden hebben banken TMNL opgericht. TMNL helpt ABN AMRO met het verbeteren van de opsporing van financiële criminaliteit en terrorismefinanciering. Vanaf 2021 vindt de eerste gezamenlijke transactiemonitoring plaats door TMNL. Het gaat hierbij alleen om (zakelijke) betaaltransacties. Op termijn worden mogelijk alle transacties van de deelnemende banken gemonitord door TMNL. Op de website van [TMNL](#) vindt u meer informatie.

Soms schakelen we andere partijen in die ook diensten verlenen, zoals advocaten, accountants of deurwaarders. Deze partijen zijn zelf verantwoordelijk voor het gebruik van persoonsgegevens.

### **Bemiddelaars**

Wij werken ook met bemiddelaars. Het kan dus zijn dat u een hypotheek bij ons heeft, maar dat u die heeft afgesloten via een bemiddelaar. Deze bemiddelaar verwerkt uw persoonsgegevens en is zelf verantwoordelijk voor het gebruik hiervan. Kijk op de website van de bemiddelaar om te lezen hoe zij met persoonsgegevens omgaat.

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

Onze toezichthouders, de Belastingdienst, het openbaar ministerie, en andere (overheids)instanties (nationaal en internationaal) kunnen persoonsgegevens van u bij ons opvragen. In de wet staat wanneer wij die moeten geven. Werknemers in de financiële sector zijn gebonden aan het Tuchtrect Banken. In het kader van een tuchtrectzaak kan het zijn dat persoonsgegevens verstrekt worden aan de Stichting Tuchtrect Banken.

### **Verleners van financiële diensten**

Wilt u dat wij uw gegevens aan andere verleners van financiële diensten geven? Bijvoorbeeld aan een bedrijf die een bepaalde financiële dienst aanbiedt via een app? Dit kan als u eerst uw toestemming geeft. Wij zijn dan verplicht uw persoonsgegevens aan deze derden te verstrekken. We zijn niet verantwoordelijk voor hoe deze derden met uw persoonsgegevens omgaan. Wanneer u uw gegevens zelf deelt met anderen, bijvoorbeeld door gebruik te maken van

betaalmiddelen van andere partijen, zijn wij niet verantwoordelijk voor het gebruik van uw persoonsgegevens door de ontvangers. Dan geldt de privacyverklaring van derden.

### **Potentiële kopers of investeerders**

Wij mogen ook persoonsgegevens doorgeven aan andere partijen wanneer we overwegen onze juridische positie tegenover u aan een potentiële koper of investeerder over te dragen. Dit doen we bijvoorbeeld als we uw lening willen verkopen en de andere partijen zo beslissingen kunnen nemen over en voor de overdracht. Of als we een bedrijfsonderdeel van ABN AMRO verkopen en andere partijen zo beslissingen kunnen nemen over de overname. Dit is een gerechtvaardigd belang van ABN AMRO Bank en maakt het voor de overnemende partij bijvoorbeeld mogelijk aan haar wettelijke verplichtingen te voldoen. Zodra deze partij als gevolg van deze koop of overname bijvoorbeeld uw contractspartij wordt, dan is deze partij de nieuwe verwerkingsverantwoordelijke voor de persoonsgegevens die zij van u verwerkt. Heeft u vragen over hoe deze partij met uw persoonsgegevens omgaat? Dan kunt u zich richten tot deze partij. Het kan zijn dat we gegevens van u nog moeten bewaren. Bijvoorbeeld om te voldoen aan wettelijke verplichtingen, of voor onderzoek of statistiek.

### **Business partners**

Soms werken wij samen met andere partijen, bijvoorbeeld in het kader van onze duurzaamheidsstrategie en om mobiel betalen mogelijk te maken. Wij toetsen altijd eerst of het delen van gegevens met business partners is toegestaan. Soms zijn we samen met een business partner verantwoordelijke voor het gebruik van persoonsgegevens (gezamenlijke verantwoordelijken). We maken met deze partijen afspraken over wie welke rol vervult, en hoe wij gezamenlijk uw privacyrechten waarborgen.

### **Andere banken of entiteiten betrokken bij betalingsverkeer of beleggen**

We verstrekken de noodzakelijke persoonsgegevens aan andere banken of partijen die betrokken zijn bij betalingsverkeer. Belegt u via ons? Dan verstrekken we ook uw gegevens aan partijen die betrokken zijn bij het uitvoeren van beleggingen.

## **Welke berichten ontvangt u van ons?**

Als u klant bij ons bent, sturen wij u productberichten en serviceberichten. Deze berichten ontvangt u altijd. Wij sturen u ook graag relevante tips en aanbiedingen. Heeft u hier geen behoefte aan? U kunt eenvoudig aangeven dat u geen tips en aanbiedingen wilt ontvangen.

### **Productberichten en Serviceberichten**

Als u klant bij de bank bent, ontvangt u berichten over het product of de dienst die u heeft afgenomen. Wij sturen u dan informatie zodat wij u op de hoogte kunnen houden over bijvoorbeeld nieuwe productvoorwaarden of een rentewijziging.

Ook ontvangt u van ons serviceberichten over bijvoorbeeld veilig bankieren, storingen en sturen we u berichten als bijvoorbeeld een krediet niet meer aansluit bij uw situatie (actualisatie) in het kader van Klant Belang Centraal. Dit moet van de wet en is in lijn met wat van ons wordt verwacht door de toezichthouders. Productberichten en serviceberichten van de bank ontvangt u altijd en kunt u niet uitzetten.

### **Tips en aanbiedingen**

Wij denken graag met u mee. Dit betekent ook dat wij relevant willen zijn. U geeft zelf aan of wij u gepersonaliseerde tips en aanbiedingen mogen sturen op basis uw individuele transactiegegevens. Dat doen wij alleen met uw toestemming. Om u tips en aanbiedingen te kunnen sturen, kunnen we gebruik maken van verschillende bronnen:

1. De persoonsgegevens die wij van u hebben ontvangen in het kader van de overeenkomst zoals uw contactgegevens, de gegevens van uw lening of hypotheek.



2. Als u onze website bezoekt, onderzoeken we hoe u die gebruikt. Dit doen wij bijvoorbeeld via uw IP-adres. Wij kunnen u dan persoonlijke relevante aanbiedingen doen. U moet dan wel hebben ingestemd met het gebruik van cookies en vergelijkbare technieken zoals javascripts. Het gebruik van social media is afhankelijk van uw privacy-instellingen op de verschillende sociale-mediasites.
3. Uw individuele transactiegegevens om u gepersonaliseerde tips en aanbiedingen te sturen alleen met uw toestemming.
4. Andere (openbare) informatiebronnen zoals van externe marketingbureaus. Wij zullen altijd vooraf nagaan of het gebruik van een (openbare) informatiebron betrouwbaar is.

Let op: Als bezoeker van onze website kunnen wij u gepersonaliseerde banners laten zien als u cookies en vergelijkbare technieken heeft geaccepteerd. Dus als u geen tips en aanbiedingen wilt ontvangen kunt u nog steeds op basis van uw cookietoestemming banners en advertenties te zien krijgen op onze website en websites van derden. Heeft u ons geen toestemming gegeven voor het plaatsen van advertentiecookies en social media cookies? Dan kan het zijn dat u nog algemene reclame te zien krijgt. Deze banners worden dan generiek getoond, niet op basis van uw gegevens. Meer over cookies leest u in ons [Cookiestatement](#).

Als bezoeker van de website kunt u zich inschrijven voor bijvoorbeeld een nieuwsbrief. U kunt zich bij ieder bericht uitschrijven. Indien wij u berichten sturen over producten of diensten van een andere partij dan de bank, doen wij dat alleen met uw voorafgaande toestemming.

### **Social media**

Wij gaan via onze eigen communicatiekanalen, zoals onze chatbot en social mediakanalen, in gesprek met klanten en bezoekers van onze websites over onze organisatie, producten en/of diensten. Dit doen wij om nuttige en relevante informatie te bieden en/of vragen te beantwoorden. Wij gebruiken social mediakanalen zoals WhatsApp, Facebook, Instagram, Linked In en Twitter. Daarnaast beantwoorden we individuele, relevante vragen en opmerkingen van andere deelnemers. Wij gebruiken ook social mediakanalen voor marketingdoeleinden. Voor meer informatie over het gebruik van cookies, vergelijkbare technieken en uw instellingen kunt u ons [Cookiestatement](#) raadplegen.

## **Profilering en het gebruik van geavanceerde technologieën**

Als bank zijn wij voortdurend op zoek naar meer efficiënte, veilige en betrouwbare technieken die ons ondersteunen om onze producten en diensten aan u aan te bieden of om beter te kunnen voldoen aan de wet, of aan wat onze toezichthouders van ons verwachten. Bij het gebruik van nieuwe technologie is het soms noodzakelijk dat we gebruik maken van profilering. Profilering mag zolang wij ons aan de regels houden. Hieronder leest u waarvoor en wanneer we dat doen.

### **Profilering**

De privacywet definieert 'profilering' als volgt: "Elke vorm van geautomatiseerde verwerking van persoonsgegevens waarbij aan de hand van persoonsgegevens bepaalde persoonlijke aspecten van een natuurlijke persoon worden geëvalueerd, met name met de bedoeling beroepsprestaties, economische situatie, gezondheid, persoonlijke voorkeuren, interesses, betrouwbaarheid, gedrag, locatie of verplaatsing te analyseren of te voorspellen".

De wet laat profilering dus toe. Dit is een algemene definitie in de zin van de privacywet. Het is dus niet zo dat de bank uw persoonsgegevens zal gebruiken om uw beroepsprestaties of gezondheid te evalueren.

### **Fraudebestrijding**

Wij hebben veel kennis en ervaring op het gebied van fraudebestrijding. Helaas krijgen wij te maken met steeds verfijndere vormen van fraude. Wij kunnen maatregelen nemen om de fraude zo goed mogelijk te voorkomen, waaronder het gebruik van profilering. Omwille van de veiligheid kunnen wij niet in detail treden over de te nemen maatregelen.

### **Ongebruikelijke transacties**

Als bank moeten wij ons houden aan de Wwft. Dit is de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme. Daarom besteden wij bijzondere aandacht aan ongebruikelijke transacties en aan transacties die naar hun 'aard' een hoger risico op witwassen met zich meebrengen. We kijken bijvoorbeeld naar transacties die afwijken van uw normaal transactiepatroon of naar transacties die kenmerken hebben van witwassen of terrorismefinanciering. Als wij een vermoeden hebben dat een transactie ongebruikelijk is zoals bedoeld in de wet, moeten we deze melden bij de autoriteiten. Dit onderzoek en de eventuele melding vinden niet plaats op een volledig geautomatiseerde wijze. Er is sprake van menselijke tussenkomst: gespecialiseerde bankmedewerkers worden hier nauw bij betrokken. Ook hier treden we niet in detail over hoe naar transacties wordt gekeken. Criminelen zouden hier misbruik van kunnen maken.

### **Zorgplicht, Klant Belang Centraal en risicobeheer van de bank**

Om overkreditering bij klanten te voorkomen en sneller in te grijpen wanneer klanten in betalingsmoeilijkheden dreigen te raken, kunnen we gebruik maken van profilering. Wij maken dan eerst een lijst met de meest voorkomende eigenschappen van klanten die financiële problemen hebben gekregen. Deze eigenschappen vormen samen het profiel. Daarna kijken wij of er klanten zijn die aan dit profiel voldoen. Tot slot bepalen wij wat wij kunnen doen om te voorkomen dat deze klanten betalingsmoeilijkheden krijgen en hoe wij deze klanten te helpen. De toezichhouder op het gebied van zorgplicht en Klant belang Centraal verwacht van de banken een doorlopende en actieve monitoring op de financiële situatie van haar klanten om overkreditering te voorkomen. Wij toetsen het gebruik van uw gegevens altijd aan de eisen van de privacywetgeving.

### **Klantacceptatie en productacceptatie**

Hoe maken wij gebruik van profilering wanneer u een product wilt afnemen en tijdens de looptijd van uw product? Wij lichten dit toe aan de hand van een voorbeeld. Stel, u heeft een krediet bij ons:

1. Om de risico's voor u en ons goed te kunnen inschatten maken wij een risicoanalyse. Dit doen wij als u een nieuwe klant bent, maar ook als u als bestaande klant andere producten van ons wilt afnemen. Uit ervaring weten wij dat bepaalde kenmerken een aanwijzing zijn of u een krediet makkelijk kunt terugbetalen. Bijvoorbeeld of u een baan heeft of schulden. Deze kenmerken beoordelen wij in de risicoanalyse.
2. Klanten die normaal gesproken een lening kunnen terugbetalen, delen een aantal kenmerken. En klanten die dat niet kunnen ook. Op basis van uw kenmerken wordt een profiel opgesteld.
3. Wij vergelijken uw gegevens met onze bestaande profielen. Daarna schatten wij het risico in of u de lening kunt terugbetalen.

### **Marketing**

Wij gebruiken ook profilering om u op de hoogte te brengen van producten en diensten van de bank. Wij maken bijvoorbeeld een klantselectie op basis van een klantengroep die een hypotheek heeft afgesloten. Deze groep klanten informeren wij bijvoorbeeld over het verduurzamen van hun huis en de mogelijkheden voor het afsluiten van een lening voor de verbouwing.

Als wij u tips en aanbiedingen sturen, proberen wij op basis van een aantal kenmerken te achterhalen waar uw interesses liggen. Wij kijken dan bijvoorbeeld naar een leeftijdscategorie en of u al andere producten bij ons heeft. We zullen altijd eerst nagaan of u verzet heeft aangetekend tegen het gebruik van persoonsgegevens voor marketingdoeleinden.

Natuurlijk toetsen wij het gebruik van persoonsgegevens aan de privacyregels. U kunt altijd bezwaar maken tegen profileren voor direct marketing doeleinden. Als u geen overeenkomst met ons heeft gaan wij na of direct marketing in bepaalde situaties is toegestaan.

## Geautomatiseerde besluitvorming

Wij kunnen gebruikmaken van geautomatiseerde besluitvorming als wij een overeenkomst met u aangaan, bijvoorbeeld voor een online krediet.

Wanneer wij een besluit nemen dat rechtsgevolgen voor u heeft of u in aanmerkelijke mate treft, gebeurt dit met de tussenkomst van een of meer bevoegde bankmedewerkers. Dit is ook het geval als het proces dat tot het besluit leidt, geautomatiseerd is of wanneer eventueel gebruik is gemaakt van profilering. Een voorbeeld is klantacceptatie of het melden van ongebruikelijke transacties bij de autoriteiten.

Het kan voorkomen dat wij gebruikmaken van geautomatiseerde besluitvorming zonder menselijke tussenkomst. De wet laat dit toe. Het kan onder meer gaan om besluiten die leiden tot het niet uitvoeren van transacties omdat die frauduleus kunnen zijn, bijvoorbeeld bij iDEAL transacties. Deze besluiten kunnen worden genomen op basis van een volledig geautomatiseerd proces zonder menselijke tussenkomst.

Als wij geautomatiseerde besluitvorming toepassen die rechtsgevolgen voor u heeft of u in aanmerkelijke mate treft, zullen wij dit vooraf duidelijk aangeven. Wij laten u weten welke rechten u heeft, bijvoorbeeld het recht van het krijgen van een toelichting op het geautomatiseerde besluit, het recht om uw standpunt aan ons te laten weten, het recht dit besluit aan te vechten en het recht op menselijke tussenkomst. Een voorbeeld van een geautomatiseerd besluit door de bank is [rood staan](#).

## Hoe zorgen we dat uw gegevens veilig zijn?

Wij doen ons uiterste best om uw persoonsgegevens zoveel mogelijk te beschermen:

- Wij investeren in onze systemen, procedures en mensen.
- Wij zorgen ervoor dat onze manier van werken past bij de gevoeligheid van uw persoonsgegevens.
- Wij trainen onze mensen om veilig om te gaan met uw persoonsgegevens.

Juist vanwege uw veiligheid kunnen wij niet in detail treden over de exacte maatregelen die wij nemen. Voorbeelden van veiligheidsmaatregelen waarmee u misschien wel eens te maken hebt gehad:

- Beveiligen van onze online diensten.
- In twee stappen vaststellen wie u bent (authenticatie).
- Controlevragen wanneer u met ons belt.
- Eisen aan de manier van het versturen van vertrouwelijke documenten.
- Extra beveiligde berichten in de ABN AMRO app en Internet Bankieren voor vertrouwelijke informatie.

Veiligheid is iets waar wij ook samen met u verder aan willen werken. Heeft u bijvoorbeeld te maken gehad met lekken in de beveiliging? Dit kunt u via onze website vertrouwelijk aan ons melden via de pagina [veilig bankieren](#) op onze website.

## Het waarschuwingssysteem van de bank

Stel: u bent betrokken bij de beschadiging of vermissing van onze eigendommen, er is een vermoeden dat u fraude pleegt of de overheid of de politie doet onderzoek naar u. Ook kan er sprake zijn van bepaalde uitkomsten van Customer Due Diligence (CDD) controles op grond van de Wft en Wwft of u houdt zich niet aan de afspraken met de bank.

Dit zijn voorbeelden van voorvallen die de bijzondere aandacht behoeven van de bank. De bank moet deze kunnen vastleggen en onthouden zodat ze adequate maatregelen of vervolgstappen kan nemen. De bank heeft hiervoor een gerechtvaardigd belang.

Dit soort voorvallen noemen we “gebeurtenissen”. Deze worden opgenomen in een speciale interne administratie van de bank, in het algemeen genoemd “Gebeurtenissenadministratie”, die slechts toegankelijk is voor bevoegde medewerkers.

### **Het Interne Verwijzingsregister (IVR)**

Aan de Gebeurtenissenadministratie is een Intern Verwijzingsregister (IVR) gekoppeld. Dit zorgt ervoor dat, als wij vinden dat de betrokkenheid van een klant bij een gebeurtenis serieus genoeg is, wij onze relevante afdelingen kunnen waarschuwen. Dit geldt ook voor onze groepsmaatschappijen. Deze waarschuwing heeft alleen interne werking (binnen onze organisatie). Of een gebeurtenis via het IVR binnen onze organisatie kan worden gedeeld wordt getoetst aan de AVG regels. In dat geval informeren we onder meer expliciet over de redenen voor opname, de gevolgen van de opname voor de klant en zijn of haar relatie met ons en met onze groepsmaatschappijen. Ook informeren we over de duur van de opname en de rechten van de klant, bijvoorbeeld het recht van bezwaar.

### **De CAAML lijst**

We leggen ook vast wanneer we afscheid van u hebben moeten nemen als uit de Wwft volgt dat we onze contractuele relatie met u moeten beëindigen. Bijvoorbeeld wanneer u ons onvoldoende heeft geïnformeerd waar uw geld vandaan komt, of u betrokken bent bij witwassen of terrorismefinanciering. In deze gevallen kunnen wij uw gegevens opnemen in wat wij noemen de CAAML lijst. Deze registratie heeft, net als het IVR, alleen interne werking. Het doel van deze registratie is dat we, als groep, kunnen onthouden dat we afscheid van u hebben moeten nemen omdat we niet (meer) kunnen voldoen aan onze Wwft verplichtingen. Ook hiervoor hebben we een gerechtvaardigd belang. Als u wordt opgenomen op de CAAML lijst wordt ook expliciet hierover geïnformeerd. In deze communicatie informeren we u onder meer over de redenen voor opname en wat voor gevolgen dit heeft voor uw relatie met de bank en haar dochtermaatschappijen. Ook over de duur van de opname en uw rechten, bijvoorbeeld het recht van bezwaar.

### **Het Externe Verwijzingsregister (EVR)**

Aanvullend hebben financiële instellingen in Nederland, waaronder ABN AMRO, een waarschuwingssysteem ontwikkeld die, anders dan de Gebeurtenissenadministratie, het IVR en de CAAML lijst, externe werking heeft.

Hiermee kunnen zij toetsen of iemand:

- ooit fraudeerde,
- probeerde te frauderen,
- of op een andere manier een bedreiging vormt voor de veiligheid van de bankensector. Op de site van de [NVB](#) leest u meer over dit waarschuwingssysteem en hoe dit werkt. De regels die bepalen hoe de banken, en dus ook ABN AMRO, gebruik kunnen maken van het externe waarschuwingssysteem zijn goedgekeurd door de Autoriteit Persoonsgegevens. U kunt deze regels ook op de site van de NVB lezen. Als u opgenomen wordt op dit externe waarschuwingssysteem wordt u conform deze regels geïnformeerd over de registratie en hoe u uw (privacy)rechten kan uitoefenen.

Als u klant bij ons wilt worden of u een nieuw product bij ons of bij een van onze groepsmaatschappijen wilt afnemen, toetsten we op deze registers. Alleen degenen die zich bezighouden met klant en productacceptatie mogen een toets doen op deze lijsten. Deze medewerkers krijgen slechts een signaal als u geregistreerd bent. Alleen een beperkt aantal bevoegde medewerkers hebben de details over de redenen van opname op de lijsten. Er wordt altijd overwogen aan de hand van deze informatie of de bank deze klant kan accepteren of het product toekent en zo ja - onder welke voorwaarden.

### **Delen we uw persoonsgegevens ook buiten Europa?**

Uw persoonsgegevens worden ook buiten Europa verwerkt. Daarvoor gelden extra regels. Dat komt omdat niet in alle landen dezelfde strenge privacyregels gelden als in Europa.

### **Delen van persoonsgegevens binnen onze groep**

Wij mogen uw persoonsgegevens buiten Europa delen binnen onze groep. Dit doen wij op basis van ons wereldwijde intern beleid, de [Binding Corporate Rules](#) (BCRs). Deze zijn gepubliceerd op onze website en goedgekeurd door de Autoriteit Persoonsgegevens.

#### **Delen van persoonsgegevens met andere dienstverleners**

Soms geven wij uw persoonsgegevens aan andere bedrijven of instanties buiten Europa. Bijvoorbeeld in het kader van een uitbestedingsovereenkomst. Wij zorgen er dan voor dat wij met die partijen een aparte overeenkomst hebben gesloten die voldoet aan de Europese standaard, zoals de EU Standard Contractual Clauses, en aanvullende vereisten.

#### **Internationaal betalingsverkeer en internationaal beleggen**

U kunt te maken krijgen met onze internationale financiële dienstverlening. Bijvoorbeeld wanneer u geld overmaakt naar het buitenland of wanneer u in het buitenland via ons beleggingen heeft. In dat geval kunnen buitenlandse partijen uw persoonsgegevens bij ons opvragen, zoals lokale toezichthouders, banken, overheden en opsporingsautoriteiten. Zij doen dit bijvoorbeeld om onderzoek te doen. Overigens gelden er extra regels voor het gebruik van persoonsgegevens als u beleggingsproducten bij ons afneemt. Lees hiervoor de bepalingen in artikel 11.3 van de Voorwaarden Beleggen.

## Hoe bepalen wij hoelang wij uw persoonsgegevens bewaren?

We bewaren persoonsgegevens in elk geval zolang dat nodig is voor het bereiken van het doel.

De Algemene Verordening Gegevensbescherming en Uitvoeringswet (AVG) kent geen concrete bewaartermijnen voor persoonsgegevens. In andere wetten kunnen wél minimale bewaartermijnen staan waar wij ons aan moeten houden. Denk bijvoorbeeld aan de algemene administratieplicht voor bedrijven (zoals vermeld in het Burgerlijk Wetboek), de belastingwetgeving of de wetgeving die speciaal voor financiële ondernemingen geldt (Wet Financieel Toezicht).

Hoe lang we persoonsgegevens bewaren verschilt. Dit kan verschillen van maanden tot jaren. In veel gevallen is het 7 jaar na het einde van uw relatie met ABN AMRO.

Na het einde van de bewaartermijnen worden de persoonsgegevens verwijderd of geanonimiseerd. Er zijn redenen om bepaalde persoonsgegevens langer te bewaren. Dit geldt bijvoorbeeld voor ons risicomanagement, om veiligheidsredenen of vanwege claims, onderzoeken of rechtszaken.

Als persoonsgegevens langer worden bewaard, nemen wij maatregelen om ervoor te zorgen dat die gegevens alleen worden gebruikt voor de doelen waarvoor een langere bewaartermijn noodzakelijk is.

## Welke rechten heeft u en wat kunt u doen?

Welke rechten heeft u als het gaat om uw persoonsgegevens? En wat houden deze rechten in?

#### **Recht van bezwaar**

Wanneer wij uw persoonsgegevens gebruiken op basis van een “gerechtvaardigd belang”, heeft u het recht om bezwaar te maken. Misschien wilt u niet dat wij uw persoonsgegevens gebruiken voor profilering. Toch mogen wij dat soms wel doen, zelfs als u bezwaar maakt. Bijvoorbeeld om fraude te bestrijden, risico's te beheren of om onderzoek te doen naar ongebruikelijke transacties. Natuurlijk houden wij ons hierbij aan de wet.

U kunt wel altijd bezwaar maken tegen het opstellen van een gepersonaliseerd klantprofiel voor direct marketing doeleinde. Dit doet u via uw cookie-instellingen en privacy voorkeuren in Internet Bankieren of via de ABN AMRO app.

#### **Recht van bezwaar voor marketing**

Wilt u geen aanbiedingen voor onze producten en diensten meer ontvangen? Dan kunt u zich hier altijd voor uitschrijven. Dit kunt u ook doen bij ieder marketingbericht. U kunt makkelijk gebruikmaken van dit recht.

Bent u geen klant (meer) van de bank en wilt u gebruiken van het recht van bezwaar voor marketing? Dan kunt u een verzoek indienen via de [Klantrechtenpagina](#) op onze website.

#### **Inzage, rectificatie, vergetelheid, beperking**

- U heeft het recht een overzicht op te vragen van alle persoonsgegevens die wij van u gebruiken.
- Kloppen uw persoonsgegevens niet? Dan kunt u ons vragen om uw persoonsgegevens te wijzigen.
- U kunt ons altijd vragen om uw persoonsgegevens te wissen. Alleen kunnen wij dit niet altijd doen en wij hoeven het ook niet altijd te doen. Bijvoorbeeld als wij op grond van de wet uw persoonsgegevens langer moeten bewaren.
- U kunt ons ook vragen tijdelijk de verwerking van uw persoonsgegevens te beperken. Dat kan in de volgende gevallen:
  - U denkt dat uw persoonsgegevens niet juist zijn.
  - Wij maken ten onrechte gebruik van uw persoonsgegevens.
  - Wij hebben uw persoonsgegevens niet meer nodig, maar u heeft ze wel nog nodig (bijvoorbeeld na de bewaartermijn) voor de instelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsvoordering).
  - Wanneer u bezwaar maakt.

#### **Recht op dataportabiliteit (recht op overdraagbaarheid van persoonsgegevens)**

Wilt u de persoonsgegevens hebben die u aan ons heeft gegeven en die wij geautomatiseerd opslaan voor de uitvoering van een overeenkomst? Dat kan, maar alleen als wij uw persoonsgegevens verwerken op basis van uw toestemming of op basis van de overeenkomst die wij met u hebben gesloten. Dat heet 'dataportabiliteit'.

#### **Let op de veiligheid van uw persoonsgegevens**

- Controleer waarvoor de partij aan wie u uw persoonsgegevens wilt geven deze wil gebruiken. Lees bijvoorbeeld de privacyverklaring op de website van die partij.
- Wilt u uw persoonsgegevens ontvangen? Let er dan op dat uw eigen apparatuur veilig genoeg is en bijvoorbeeld niet is of kan worden gehackt. Uw financiële gegevens kunnen voor criminelen heel interessant zijn.

Wilt u uw persoonsgegevens die wij over u hebben, ontvangen of aan een andere partij geven? Dien dan een verzoek bij ons in via de [Klantrechtenpagina](#) op onze website.

## **Heeft u een klacht, vraag of is iets onduidelijk?**

Als u een klacht heeft over het gebruik van uw persoonsgegevens, vragen wij u om de klachtenregeling van ABN AMRO via de juiste stappen te volgen. Wij helpen u graag. ABN AMRO volgt de [escalatieladder](#) vanuit de Autoriteit Persoonsgegevens om klachten te behandelen als organisatie.

Meer informatie over de klachtenregeling van ABN AMRO vindt u [hier](#). Liever telefonisch contact? U kunt bellen via 0900 - 00 24 (gebruikelijke belkosten) of vanuit het buitenland via +31 10 241 17 20. Daarnaast kunt u ook middels een chat uw vraag en/of klacht indienen.

Komt u er niet uit en is uw klacht al behandeld via het [Klachtenmanagement](#) van ABN AMRO? Dan is het mogelijk contact op te nemen met de Functionaris Gegevensbescherming via [privacy.office@nl.abnamro.com](mailto:privacy.office@nl.abnamro.com). Ook heeft u het recht een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

---

Heeft u specifieke vragen over deze privacyverklaring? Dan kunt u ook contact opnemen met de Functionaris Gegevensbescherming.

**Op een ander moment nalezen?**

U kunt onze privacyverklaring opslaan op uw telefoon, tablet of computer en als pdf-bestand naar uw emailadres versturen.

**Wijziging van de privacyverklaring**

Als er wijzigingen optreden in de wet of in onze diensten en producten, kunnen die gevolgen hebben voor de manier waarop wij uw persoonsgegevens gebruiken. In dat geval wordt de privacyverklaring aangepast en informeren wij u daarover. Wij vermelden dat op onze website of in de ABN AMRO app.

