

# Privacyverklaring

Deze privacyverklaring is gepubliceerd op 19 februari 2019

## Direktbank Vastgoed Hypotheken 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 wie is deze privacyverklaring bedoeld?

Bent u klant van Direktbank Vastgoed Hypotheken? Dan gebruiken wij uw persoonsgegevens en geldt deze privacyverklaring voor u. Ook kan het zijn dat u onze website bezoekt. Ook dan gebruiken wij uw persoonsgegevens.

Daarnaast is het mogelijk dat wij persoonsgegevens verwerken van personen die geen overeenkomst met ons hebben. Bijvoorbeeld wanneer we persoonsgegevens vastleggen en gebruiken van contactpersonen bij bedrijven aan wie we 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.

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

### Onze contactpersoon voor uw vragen over privacy

Wij hebben binnen onze groep een functionaris voor de gegevensbescherming. Heeft u vragen over deze privacyverklaring? Stuur dan een email aan [privacy.office@nl.abnamro.com](mailto:privacy.office@nl.abnamro.com)

### Wie is verantwoordelijk voor uw gegevens?

Verantwoordelijk voor uw persoonsgegevens is ABN AMRO Hypotheken Groep B.V. handelend onder de naam Direktbank Vastgoed Hypotheken.

ABN AMRO Hypotheken Groep B.V.  
Computerweg 8  
3821 AB Amersfoort.  
Kamer van Koophandel nr. 08024285

### Wat zijn persoonsgegevens?

Persoonsgegevens zeggen iets over u. De bekendste persoonsgegevens zijn naam, (e-mail)adres, leeftijd en geboortedatum. Ook uw bankrekening, telefoonnummer, IP-adres en uw BSN-nummer zijn persoonsgegevens. Een speciaal soort persoonsgegevens zijn de bijzondere persoonsgegevens. Dit zijn bijvoorbeeld gegevens over uw gezondheid. Biometrische persoonsgegevens vallen hier ook onder. Deze persoonsgegevens mogen wij alleen gebruiken als dat in de wet staat of als u daar uw toestemming voor geeft. Anders niet.

## Uw gegevens die wij van anderen hebben gekregen

Wij mogen gegevens gebruiken die wij over u opvragen. Denk bijvoorbeeld aan gegevens uit andere bronnen zoals:

- (openbare) registers waarin uw gegevens staan, zoals het BKR;
- openbare bronnen zoals kranten, internet en gedeelten van sociale media die niet privé zijn;
- bestanden van andere partijen die gegevens over u verzameld hebben, zoals externe marketingbureaus of handelsinformatiebureaus.

## Op basis waarvan verwerken wij 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 is voor de verwerking'. Dit betekent dat wij uw persoonsgegevens mogen gebruiken als daar één of meer van de volgende redenen voor zijn:

### Overeenkomst

Wij hebben uw persoonsgegevens nodig voor de uitvoering van een overeenkomst, bijvoorbeeld als u een hypotheek bij ons heeft afgesloten. 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 de uitvoering van de overeenkomst.

### Wettelijke verplichting

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

- Volgens de Wet op het financieel toezicht (Wft) hebben we een wettelijke zorgplicht. Dit betekent dat wij uw financiële situatie zo goed mogelijk moeten inschatten. Dan kunnen wij rekening houden met veranderingen waar u mee te maken heeft.
- Wij moeten maatregelen nemen om fraude, belastingontduiking, financiering van terrorisme en witwassen te voorkomen en te bestrijden. Wat u daarvan merkt? Wij vragen u om uzelf te identificeren zodat wij weten wie u bent. Daarom bewaren we een kopie van uw identiteitsdocument.
- Wij hebben verplichtingen uit verschillende wetten die ons verplichten uw persoonsgegevens te bewaren. Bijvoorbeeld het Burgerlijk Wetboek, de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) of de Faillissementswet.

Andere organisaties mogen soms gegevens bij banken opvragen. Denk aan de Belastingdienst, Justitie (financiële fraude) en de Inlichtingendienst (terrorisme). 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 we uw gegevens moeten vastleggen of gebruiken, zijn we 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.

## **Gerechtvaardigd belang van Direktbank Vastgoed Hypotheken of van anderen**

Wij mogen uw persoonsgegevens gebruiken als we 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. We wegen alle belangen dus af. Maar wanneer is dit? We lichten dit toe met een paar voorbeelden:

- We beschermen eigendommen en persoonsgegevens van u, van ons en die van anderen.
- We beschermen onze eigen financiële positie (bijvoorbeeld om te beoordelen of u uw lening kunt terugbetalen), uw belang en het belang van andere klanten (bijvoorbeeld als er sprake is van een faillissement).
- We houden u op de hoogte van productveranderingen.
- We willen onze administratie op een efficiënte manier uitvoeren. We centraliseren onze banksystemen, maken gebruik van andere dienstverleners, en voeren statistisch en wetenschappelijk onderzoek uit.

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 of ten behoeve van marketingdoeleinden.

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

Meestal gebruiken wij uw persoonsgegevens zonder dat u daar toestemming voor geeft. De wet staat dit toe. Dit doen we omdat:

- dit noodzakelijk is vanwege de overeenkomst die we met u hebben;
- in de wet staat dat we uw persoonsgegevens moeten gebruiken;
- er sprake is van een gerechtvaardigd belang van Direktbank Vastgoed Hypotheken of van een derde.

Soms moeten wij wel om uw toestemming vragen. 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.

Voordat wij uw bijzondere persoonsgegevens verwerken, vragen wij u altijd eerst toestemming. Alleen als in de wet staat dat dat we bepaalde bijzondere persoonsgegevens moeten of mogen gebruiken zonder uw toestemming, doen we dit niet.

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 5 doelen:

1. **Overeenkomst.** Wij hebben uw persoonsgegevens nodig voor de uitvoering van een overeenkomst, bijvoorbeeld als u een hypotheek bij ons heeft afgesloten.
2. **Onderzoek.** Wij onderzoeken problemen, oorzaken van fouten en risico's. Bijvoorbeeld om te controleren of nieuwe regels goed 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.

3. **Betere producten en diensten.** Passen onze producten nog wel bij uw wensen en verwachtingen? Om dit te kunnen onderzoeken, gebruiken wij uw persoonsgegevens.
4. **Veiligheid en integriteit van Direktbank Vastgoed Hypotheken 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 en die van de financiële sector, onze medewerkers en u als klant waarborgen. Wij kunnen uw gegevens ook gebruiken voor waarschuwingssystemen.
5. **Maatschappelijke verantwoordelijkheid en wettelijke verplichtingen.** Wij spelen als bank een belangrijke rol in de samenleving. Zo helpen wij mee met het bestrijden van financiering van terrorisme, witwassen en fraude. Ook vragen overheidsinstanties gegevens bij ons op als zij problemen of strafbare feiten willen onderzoeken. Wij controleren dan wel of daarvoor een goede reden is. Daarnaast behoren banken 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. Wij toetsen altijd eerst of dit is toegestaan.

Heeft u geen overeenkomst afgesloten met ons? Dan verwerken we uw persoonsgegevens niet op basis van de overeenkomst. We kunnen uw persoonsgegevens wel gebruiken voor andere doeleinden, bijvoorbeeld voor fraudedetectie. Wij toetsen altijd eerst of het gebruik voor de 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 passen bij het doel waarvoor u uw persoonsgegevens in eerste instantie aan ons had 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, uw nadeel of maakt het niet uit?
- Wat kunnen we doen om uw persoonsgegevens zo goed mogelijk te beschermen? Denk aan anonimiseren of versleutelen.

### ABN AMRO groep en uw persoonsgegevens

Direktbank Vastgoed Hypotheken behoort tot de ABN AMRO groep. Wij mogen uw persoonsgegevens binnen onze groep delen voor bepaalde doelen. Dit mag voor interne administratieve doelen, om de dienstverlening aan u te verbeteren omdat de wet zegt dat het moet of om te voldoen aan onze zorgplicht. Zo kunnen we een completer beeld krijgen van uw financiële situatie. Ook mogen die overige ondernemingen binnen de groep u benaderen met aanbiedingen. Daarbij moet u dan wel kunnen zien dat het inderdaad gaat om een onderneming die bij onze groep hoort. Bijvoorbeeld doordat de naam of logo's worden gebruikt of doordat dat duidelijk wordt gezegd op de website of in advertenties.

## 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? Dan kunnen wij helaas geen overeenkomst met u aangaan of dan moeten we een lopende overeenkomst met u beëindigen. 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 deze te bewaren volgens de wet, of vanwege een gerechtvaardigd belang van de bank.

## Telefoongesprekken

Wij kunnen uw telefoongesprekken met onze medewerkers opnemen. Dit doen wij om onze dienstverlening te verbeteren of vanwege een wettelijke verplichting. Wij gaan zorgvuldig om met zulke geluidsopnamen. Ze vallen onder dezelfde regels als andere persoonsgegevens. U kunt van uw rechten gebruikmaken, zoals het recht op inzage.

## Andere partijen die uw gegevens gebruiken

Er zijn situaties waarin we uw persoonsgegevens moeten geven aan personen en instanties die betrokken zijn bij onze dienstverlening. U leest hieronder wie dat zijn.

### Onze dienstverleners

Wij werken samen met andere bedrijven die ons helpen met onze dienstverlening. Dat heet uitbesteden. Wij mogen uw persoonsgegevens niet zomaar aan hen geven. Er zijn regels waar banken zich dan 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. 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

We 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 omgaan.

### Bevoegde publieke instanties

Onze toezichthouders, de Belastingdienst, het openbaar ministerie, en andere (overheids) instanties 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 Tuchtrecht Banken. In het kader van een tuchtrechtzaak kan het zijn dat persoonsgegevens verstrekt worden aan de Stichting Tuchtrecht Banken.

### Verleners van financiële diensten

Wilt u dat wij uw persoonsgegevens aan andere verleners van financiële diensten geven? Dit kan als u eerst uw toestemming geeft. Wij zijn dan verplicht uw persoonsgegevens aan deze derden te verstrekken. Wanneer u uw gegevens zelf deelt met anderen, zijn wij niet verantwoordelijk voor het gebruik van uw persoonsgegevens door de ontvangers. Dan geldt de privacyverklaring van derden.

## **Potentiële kopers van, of investeerders in een portefeuille**

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. Dit is een gerechtvaardigd belang van Direktbank Vastgoed Hypotheken en maakt het voor de overnemende partij bijvoorbeeld mogelijk aan haar wettelijke verplichtingen te voldoen.

## **Beveiliging van uw persoonsgegevens**

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

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

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

- In twee stappen vaststellen wie u bent (authenticatie)
- Controlevragen wanneer u met ons belt
- Eisen aan de manier van het versturen van vertrouwelijke documenten

Veiligheid is iets waar we 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.

## **Het waarschuwingssysteem van de banken**

Om de veiligheid van Direktbank Vastgoed Hypotheken en die van de financiële sector te beschermen, hebben financiële instellingen in Nederland een waarschuwingssysteem ontwikkeld. 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.

## **Uw persoonsgegevens 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 het wereldwijde intern beleid van ABN AMRO, de Binding Corporate Rules (BCRs). Deze zijn 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. We zorgen er dan voor dat wij met die partijen een aparte overeenkomst hebben gesloten die voldoet aan de Europese standaard zoals de EU model clauses.



## 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 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).

Daarnaast zijn er redenen om klantgegevens nog langer te bewaren. Bijvoorbeeld voor ons risicomanagement, om veiligheidsredenen of om goed te kunnen omgaan met claims, onderzoeken of rechtszaken.

Waar mogelijk bewaren we deze klantgegevens dan wel in een archief en niet in onze dagelijkse systemen.

## Welke rechten heb ik?

### Recht tot 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 uw persoonsgegevens te wijzigen.
- U kunt ons altijd vragen uw persoonsgegevens te wissen. Alleen kunnen we dit niet altijd doen en we hoeven het ook niet altijd toe te staan. Bijvoorbeeld als we op grond van de wet uw persoonsgegevens langer moeten bewaren.
- U kunt ons ook vragen tijdelijk het gebruik 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 rechtsvordering);
  - Wanneer u bezwaar maakt.

### Recht op dataportabiliteit (recht op overdraagbaarheid van gegevens)

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 via [aanvragenvastgoed@direktbank.nl](mailto:aanvragenvastgoed@direktbank.nl) een verzoek bij ons in.

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

Neem contact met [privacy.office@nl.abnamro.com](mailto:privacy.office@nl.abnamro.com) op als u vragen heeft over de privacyverklaring. Wij helpen u graag. Bent u het niet eens met de manier waarop wij omgaan met uw persoonsgegevens? Dan kunt u een klacht indienen door een mail te sturen naar [aanvragenvastgoed@direktbank.nl](mailto:aanvragenvastgoed@direktbank.nl). Ook heeft u het recht een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

### **Op een ander moment nalezen?**

U kunt onze privacyverklaring opslaan op uw telefoon, iPad of computer of als pdf bestand naar uw e-mailadres 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.