

Privacy statement: volledige versie

> Wie draagt zorg voor uw persoonsgegevens?

Uw persoonsgegevens worden verwerkt door Lloyds Bank GmbH of door Lloyds Hypotheken B.V. Beide entiteiten zijn onderdeel van Lloyds Banking Group. Het Nederlandse bijkantoor van Lloyds Bank GmbH is gevestigd aan De Entrée 254, 1101 EE Amsterdam. Het kantoor van Lloyds Hypotheken B.V. is gevestigd aan Fascinatio Boulevard 1302, 2909 VA Capelle aan den IJssel. Meer informatie over Lloyds Banking Group vindt u op <https://www.lloydsbank.nl/over-lloyds-bank>.

> Wat zijn persoonsgegevens?

Persoonsgegevens zijn gegevens die wij direct in verband kunnen brengen met u, maar het kan ook informatie zijn die wij indirect in verband kunnen brengen met u. Ook kunnen dit gegevens zijn van [personen met wie u een financiële relatie heeft](#).

> Waarom gebruiken wij uw persoonsgegevens?

In dit onderdeel leest u welke categorieën persoonsgegevens wij verwerken en op basis van welke wetten wij deze persoonsgegevens mogen verwerken. Van de wet mogen wij persoonsgegevens namelijk alleen gebruiken als we daarvoor een goede reden hebben, met andere woorden, indien hiervoor een wettelijke grondslag bestaat. De verwerking van uw persoonsgegevens is steeds gebaseerd op één of meer van de volgende wettelijke grondslagen:

De gegevensverwerking is noodzakelijk voor het nakomen van een wettelijke verplichting.

Wij zijn bijvoorbeeld wettelijk verplicht uw gegevens te delen met de Belastingdienst of om uw identiteit te controleren.

De gegevensverwerking is noodzakelijk voor het uitvoeren van de overeenkomst die we met u hebben.

Bijvoorbeeld voor het verstrekken van uw hypotheek of spaarrekening.

De gegevensverwerking is noodzakelijk voor de bescherming van onze gerechtvaardigde belangen.

Een gerechtvaardigd belang betekent dat wij een goede reden moeten hebben om uw informatie te verwerken.

Toestemming.

U heeft ons dan een rechtsgeldige toestemming gegeven voor het verwerken van bepaalde gegevens.

Hieronder leest u welke categorieën persoonsgegevens wij van u verzamelen en waarom wij deze gegevens gebruiken:

➤ Gegevens over u

Wij verzamelen gegevens over u, zoals:

- uw naam, adres en woonplaats (inclusief postcode en huisnummer);
- de gegevens die op uw identiteitsbewijs staan, zoals uw geboortedatum, burgerservicenummer en nationaliteit;
- uw telefoonnummer en e-mailadres.

Wij gebruiken deze gegevens:

- zodat wij kunnen controleren of u bent wie u zegt. Deze gegevensverwerking is noodzakelijk voor het nakomen onze wettelijke verplichtingen;
- zodat wij voor de aanvraag van uw hypotheek of spaarrekening kunnen verifiëren of het document ter identificatie niet als vermist of gestolen staat geregistreerd. Deze gegevensverwerking is noodzakelijk voor het nakomen onze wettelijke verplichtingen;

- voor onze identificatieplicht wanneer u een product van ons afneemt. Ook kunnen wij u om een kopie van uw identiteitsbewijs vragen als u bepaalde wijzigingen wilt doorvoeren. Deze gegevensverwerking is noodzakelijk voor het nakomen onze wettelijke verplichtingen;
- om onze administratie actueel te houden. Dit doen wij omdat dit noodzakelijk is voor het nakomen onze wettelijke verplichtingen, maar ook omdat het noodzakelijk is voor de uitvoering van het contract. Bovendien zien wij dit als ons gerechtvaardigd belang, aangezien een actuele administratie noodzakelijk is om onze bedrijfsactiviteiten uit te kunnen voeren;
- zodat wij contact met u kunnen opnemen om uw vragen te kunnen beantwoorden of u van informatie te kunnen voorzien;
- zodat wij statistische modellen kunnen ontwikkelen en/of testen om bepaalde waarden te monitoren (bijvoorbeeld betaalgedrag op het niveau van ons volledige portfolio).

➤ **Marketinginformatie sparen**

Wij verzamelen informatie over uw marketingvoorkeuren:

- wanneer u een spaarrekening bij ons heeft, houden wij bij of u wel of geen marketinginformatie wenst te ontvangen met betrekking tot ons spaarproduct.

Voor onze hypotheek versturen wij u geen marketinginformatie.

Wij gebruiken deze gegevens:

- zodat wij u informatie en/of aanbiedingen kunnen toesturen die voor u interessant kunnen zijn. Wij verwerken deze informatie alleen op basis van uw toestemming. U kunt uw voorkeuren wijzigen in uw online [spaaromgeving](#).

➤ **Financiële gegevens**

Wij verzamelen gegevens met betrekking tot uw financiële positie, zoals:

- inkomensgegevens, zoals een salarisstrook wanneer u in loondienst bent;
- informatie met betrekking tot uw werksituatie. Wij kunnen u, indien van toepassing, dan ook vragen naar uw beroepssector en uw functie;
- of u belastingplichtig bent in de Verenigde Staten of een ander land dan Nederland;
- uw tegenrekening om spaargeld naar te over te kunnen boeken;
- informatie over betalingen en/of aflossingen van uw hypotheek;
- overboekingen van en naar uw spaarrekening evenals het saldo van uw spaarrekening;
- overzicht van uw spaarrekening(en) of liquide middelen;
- de waarde van het pand waar de hypotheek op wordt of is gevestigd, evenals andere in een taxatierapport genoemde gegevens over uw woning;
- uw status bij het Bureau Krediet Registratie (BKR);
- of u geregistreerd staat bij de Stichting Fraudebestrijding Hypotheken (SFH);
- wie uw financieel adviseur is;
- informatie over ongebruikelijke transacties.

Wij gebruiken deze gegevens:

- om te kunnen controleren of u al een lening heeft, voordat u een hypotheek bij ons aangaat. Deze gegevensverwerking is noodzakelijk voor het nakomen onze wettelijke verplichtingen en voor de bescherming van onze gerechtvaardigde belangen. Dit betreft ons belang om schade te voorkomen indien u de financiële verplichtingen uit de algemene voorwaarden niet na kunt komen;
- wanneer u een hypotheek bij ons aanvraagt (of wanneer er een hypotheek voor u wordt aangevraagd door een adviseur), wordt er gekeken in het BKR en in de SFH. Zo kunnen wij beoordelen of er sprake is van goed (betaal)gedrag voordat wij u een lening verstrekken. Deze gegevensverwerking is noodzakelijk voor het nakomen van een wettelijke verplichting

en voor de bescherming van onze gerechtvaardigde belangen. Dit betreft ons belang om schade te voorkomen indien u de financiële verplichtingen uit de algemene voorwaarden niet na kunt komen;

- om u een passende aanbieding te kunnen doen wanneer bijvoorbeeld de rentevastperiode van uw hypotheek afloopt. Deze gegevensverwerking is noodzakelijk voor het uitvoeren van de overeenkomst die we met u hebben;
- om u te kunnen helpen wanneer u moeite heeft met het betalen van uw hypothecaire maandlasten. Deze gegevensverwerking is noodzakelijk voor het nakomen onze wettelijke verplichtingen en voor de uitvoering van de overeenkomst;
- om te controleren of er geen fraude wordt gepleegd. Deze gegevensverwerking is noodzakelijk voor de bescherming van onze gerechtvaardigde belangen. Dit betreft ons belang om schade door fraude te voorkomen.

➤ **Bijzondere persoonsgegevens**

De wet wijst bepaalde soorten persoonsgegevens aan als bijzondere persoonsgegevens. Deze gegevens zullen wij alleen verzamelen als dit bij wet is toegestaan en u hiervoor uw expliciete toestemming heeft gegeven:

- gegevens over gezondheid;
- strafrechtelijke veroordelingen en overtredingen.

U mag ons te allen tijde vragen om deze gegevens te verwijderen. Dit kan tot gevolg hebben dat wij u niet optimaal kunnen helpen. Meer informatie over uw rechten vindt u onder '[Welke rechten heeft u met betrekking tot uw persoonsgegevens?](#)'.

Wij gebruiken deze gegevens:

- indien dit noodzakelijk is voor het voldoen aan onze zorgplicht;
- in geval van fraude kan het zijn dat strafrechtelijke gegevens worden verwerkt.

➤ **Contractuele gegevens**

Informatie over welke producten u van ons heeft:

- als u een product bij ons heeft, weten wij hoe uw product is samengesteld, wanneer u het product heeft afgesloten en welke voorwaarden van toepassing zijn.

Wij gebruiken deze gegevens:

- om een verzoek tot wijziging van het product te beoordelen op basis van de juiste voorwaarden en/of om u op tijd te informeren over het einde van de looptijd van uw hypotheek of uw rentevaste periode. Deze gegevensverwerking is noodzakelijk voor de uitvoering van de overeenkomst.

➤ **Contactgeschiedenis**

Informatie over het contact dat is geweest over uw product(en) bij ons:

- wanneer het contact is geweest en met welke afdeling;
- waarover dat contact ging (dus bijvoorbeeld over de producten die u bij ons heeft, welke vragen er zijn gesteld, of er sprake is geweest van een klacht);
- via welk kanaal het contact is geweest (brief, e-mail, telefoongesprekken of gespreksverslag).

Wij gebruiken deze gegevens:

- om te controleren of onze dienstverlening aan de juiste eisen heeft voldaan en om onze dienstverlening zo soepel mogelijk te laten verlopen. Deze gegevensverwerking is noodzakelijk voor de bescherming van onze gerechtvaardigde belangen. Dit belang betreft het verlenen van een kwalitatieve en efficiënte dienstverlening.

➤ **Openbare gegevens**

Wij verzamelen gegevens over u die afkomstig zijn uit openbare bron, zoals:

- Kamer van Koophandel (KvK);
- Kadaster;
- sociale media.

Wij gebruiken deze gegevens:

- om te kunnen zien of er nog een hypotheek rust op de woning die u wenst aan te kopen en wat de laatst bekende waarde van de woning is (Kadaster). Deze gegevensverwerking is noodzakelijk voor het nakomen van onze wettelijke verplichtingen;
- in de Kamer van Koophandel kunnen wij opzoeken of u een onderneming hebt, of dat er een onderneming op uw adres is ingeschreven. Deze gegevensverwerking is noodzakelijk voor het nakomen van onze wettelijke verplichtingen;
- wij kunnen opmerkingen en meningen op sociale media monitoren, bijvoorbeeld als onderdeel van ons kwaliteitsverbeteringsbeleid. Daarnaast is het mogelijk dat wij sociale media monitoren in het kader van fraudeonderzoek en onderzoek naar ongebruikelijke transacties. Ook kunnen wij u benaderen via WhatsApp in verband met een betalingsachterstand op uw hypotheek. Deze gegevensverwerking is noodzakelijk voor het nakomen van onze wettelijke verplichtingen.

> **Hoe komen wij aan uw persoonsgegevens?**

Soms verstrekt u zelf gegevens of informatie aan ons, bijvoorbeeld:

- wanneer u telefonisch of schriftelijk contact met ons heeft;
- wanneer u ons verzoekt om een bepaalde wijziging door te voeren op uw hypotheek of spaarrekening. In dat geval kunnen wij u vragen om een formulier in te vullen en eventuele aanvullende stukken toe te zenden. De informatie die u in deze documenten aan ons geeft, slaan wij op;
- wanneer u een transactie uitvoert van uw Lloyds Bank Internet Spaarrekening naar de gekoppelde betaalrekening (tegenrekening), of wanneer u bedragen overmaakt om uw hypotheek af te lossen of om uw maandtermijn te voldoen;
- u kunt persoonsgegevens zelf wijzigen in Mijn Hypotheek of in uw spaaromgeving. Ook deze informatie slaan wij vervolgens op. Klik [hier](#) om in te loggen in uw persoonlijke omgeving.

Soms halen of ontvangen wij ook uw persoonsgegevens van andere bronnen:

- wij kunnen informatie ontvangen van een hypotheek- of financieel adviseur wanneer er bijvoorbeeld een aanvraag en/of wijziging wordt ingediend voor uw Lloyds Bank Internet Spaarrekening of Lloyds Bank Hypotheek (1);
- wanneer er een verzoek bij ons wordt ingediend voor een hypotheekaanvraag of wijziging op uw hypotheek, kijken wij of u een registratie heeft bij het Bureau Krediet Registratie (BKR) en bij Stichting Fraudebestrijding Hypotheken (SFH). Dit gebeurt om uw kredietwaardigheid te beoordelen, uw identiteit te controleren, schulden op te sporen of criminele activiteiten te voorkomen. Wij kunnen ook gegevens met het BKR delen om statistische modellen van het BKR te testen voor intern gebruik. Ook kijken wij in het Kadaster en indien nodig de Kamer van Koophandel.
- wij ontvangen van verzekeraars van bijvoorbeeld levens- of overlijdensrisicoverzekeringen een polisblad met de informatie die nodig is om uw aanvraag of wijziging op uw hypotheek te kunnen uitvoeren;
- indien er noodzaak is, kunnen wij social media raadplegen zoals Facebook of LinkedIn.

> Met wie delen wij uw persoonsgegevens?

Uw persoonsgegevens worden zowel binnen Lloyds Banking Group gedeeld als met derde partijen. Uw gegevens delen wij alleen als hier een verplichting of goede reden voor is. Hieronder vindt u een overzicht van de partijen met wie wij uw gegevens (kunnen) delen en waarom.

- **Toezichthouders:** voor het uitvoeren van het depositogarantiestelsel kunnen wij gegevens over spaartegoeden delen met de toezichthouder. Toezichthouders, zoals De Nederlandsche Bank, de Autoriteit Financiële Markten of de Autoriteit Consument en Markt, mogen gegevens opvragen in verband met onderzoeken die zij uitvoeren bij banken.
- **De Belastingdienst:** wij dienen volgens de wet uw gegevens te delen met de Belastingdienst.
- **Andere overheidsinstanties:** naast de toezichthouders en de Belastingdienst kunnen wij uw informatie ook delen met andere Nederlandse overheidsinstanties, zodat deze de taken kunnen uitvoeren die in de wet aan hen zijn opgelegd. Wij zijn dan ook bij wet verplicht om de benodigde gegevens te verstrekken. U kunt hierbij bijvoorbeeld denken aan politie, justitie of inlichtingendiensten die gegevens nodig hebben om strafbare feiten zoals fraude, witwassen of terrorisme te bestrijden. Ook kan een rechter ons verplichten om gegevens te verstrekken.
- **Andere geldverstrekkers:** als u bij ons een hypotheek heeft, kunnen wij gegevens delen met andere geldverstrekkers die ook een pandrecht hebben op het onroerend goed.
- **Waarborgfonds Eigen Woning (WEW):** wij delen persoonsgegevens met WEW voor de uitvoering van Nationale Hypotheek Garantie (NHG). Het delen van persoonsgegevens kan plaats vinden tijdens de looptijd van de hypotheek voor het beheer en ook als er aanspraak wordt gemaakt op de kwijtscheldingsregeling van NHG. Meer informatie hierover is terug te vinden op www.nhg.nl.
- **Hulpverleners of adviseurs:** deze personen helpen u met vragen over uw hypotheek- en/of spaarrekening. Met uw toestemming delen wij uw gegevens met de door u gewenste adviseur.
- **Notariskantoren:** om uw hypotheekakte te kunnen laten passeren dienen wij uw gegevens te delen met het door u gekozen notariskantoor.
- **Bureau Krediet Registratie (BKR):** wij delen uw persoonsgegevens met het BKR op het moment dat u een hypothecaire geldlening bij ons afneemt. Uw gegevens worden ook gekoppeld aan de gegevens van eventuele gezamenlijke aanvragers of andere financiële partners. Bovenstaande gegevensverwerkingen zijn noodzakelijk het nakomen van een wettelijke verplichting en voor de bescherming van onze gerechtvaardigde belangen. Op de [website van het BKR](#) kunt u meer informatie vinden over de verschillende registraties.
- **Stichting Fraudebestrijding Hypotheken (SFH):** de persoonsgegevens die wij verzamelen van u en van degenen waarmee u een financiële relatie heeft, mogen worden gedeeld met de SFH. Zij gebruiken uw persoonsgegevens ter bestrijding van fraude en witwassen van gelden en om uw identiteit te controleren. Indien er fraude wordt ontdekt, kan het zijn dat een bepaalde dienst, financiering of dienstverband aan u wordt geweigerd. Bovenstaande gegevensverwerkingen zijn noodzakelijk het nakomen van een wettelijke verplichting en voor de bescherming van onze gerechtvaardigde belangen.
- **Financial Intelligence Unit (FIU):** de instelling waarbij wij ongebruikelijke transacties kunnen melden.
- **Stater en Hypocasso:** ons administratiekantoor Stater en hun dienstverlener in achterstandsbeheer Hypocasso in het geval van betalingsachterstanden.
- **Overbruggingsverhuur B.V.:** wanneer uw woning te koop staat en u uw woning wenst te verhuren op grond van de Leegstandswet, dan faciliteert Overbruggingsverhuur diensten op het gebied van verhuur met betrekking tot het tijdelijk verhuren van woonruimte. Wij delen dan uw NAW-gegevens, datum hypotheekakte en de hoogte van uw hypotheek met Overbruggingsverhuur.

- **Verzekeringsmaatschappijen:** indien een verzekering aan uw hypotheek wordt gekoppeld, informeren wij de verzekeraar hierover middels een pandakte.
- **Iron Mountain Nederland B.V.:** bewaart fysieke documenten veilig voor ons.
- **IDChecker.NL B.V.:** een partij die uw identiteitsbewijs op echtheid controleert.
- **Cheetah Digital Germany GmbH:** een partij die namens ons e-mails kan sturen naar u.

Wij kunnen uw persoonsgegevens ook delen als de samenstelling van Lloyds Banking Group zou wijzigen

Wanneer wij onderdelen van onze onderneming zouden verkopen, overdragen of combineren, kan het zo zijn dat wij uw gegevens met derden delen. Dat zullen wij alleen doen als zij overeenkomen uw gegevens veilig te houden en niet verder te delen.

Wij zullen er altijd voor zorgen dat gegevens door derden zorgvuldig worden behandeld en dat derden uw gegevens alleen conform onze opdracht gebruiken. Wij verplichten samenwerkende partijen contractueel om zich te houden aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Alleen met uw toestemming zullen wij uw gegevens aan andere partijen verstrekken om u een product of dienst van die partij te verkopen.

Uw uitdrukkelijke toestemming

Wij zullen uitdrukkelijk om uw toestemming vragen als wij voornemens zijn om uw gegevens in andere dan bovenstaande situaties met derde partijen te delen.

➤ **Delen van gegevens buiten de EER**

Wij zullen uw gegevens alleen naar een land buiten de Europese Economische Ruimte (EER) verzenden:

- als u daar expliciet toestemming voor hebt gegeven;
- om aan een rechtsplicht te voldoen;
- indien de ontvanger van de persoonsgegevens minimaal hetzelfde beschermingsniveau voor de verwerking van uw persoonsgegevens biedt als de verzender binnen de EER.

Wanneer uw informatie wordt verzonden buiten de EER, dan zullen we ervoor zorgdragen dat die informatie op dezelfde wijze beschermd wordt als bij gebruik daarvan binnen de EER. We gebruiken dan één of meer van de volgende veiligheidsmaatregelen:

- verzending naar een land buiten de EER met privacywetgeving die dezelfde bescherming biedt als de EER en ten aanzien waarvan de Europese Commissie een adequaatheidsbesluit heeft afgegeven. Meer weten? Klik [hier](#) voor de lijst met landen ten aanzien waarvan de Europese Commissie een adequaatheidsbesluit heeft afgegeven;
- door een standaard EC-modelovereenkomst van de Europese Commissie aan te gaan met de ontvanger die bepaalt dat deze de gegevens moet beschermen naar dezelfde standaard als die van de EER. Meer weten? Klik [hier](#) voor de EC-modelovereenkomsten;
- gegevens die naar de Verenigde Staten (VS) worden verzonden, sturen wij uitsluitend naar organisaties die deelnemen aan Privacy Shield. Dat is een kader van privacynormen voor gegevensuitwisseling tussen de VS en EU-landen. Dit kader garandeert dat die normen gelijk zijn aan de standaarden binnen de EER. Meer weten over gegevensbescherming? Klik [hier](#) voor de VS-EU Privacy Shield factsheet en leidraad.

> Moet u ons uw persoonsgegevens verstrekken?

Wij kunnen bij wet of wanneer er sprake is van een schriftelijke overeenkomst verplicht zijn om bepaalde persoonsgegevens te verzamelen. Indien u deze gegevens niet aan ons verstrekt, kan het

zijn dat wij niet, of niet tijdig, aan deze verplichtingen kunnen voldoen, waardoor wij u geen producten kunnen leveren en/of diensten kunnen verlenen.

> Welke rechten heeft u met betrekking tot uw persoonsgegevens?

De Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) geeft u enkele rechten. Deze worden hieronder uitgelegd:

➤ **Recht van inzage**

U kunt een kopie opvragen van uw persoonsgegevens. U kunt hiertoe een verzoek indienen door contact met ons op te nemen.

➤ **Recht van correctie**

U heeft ook het recht om aan te geven als de gegevens die wij over u hebben onjuist of onvolledig zijn. Neem in dat geval contact met ons op. Wij zullen dan in redelijkheid stappen nemen om de juistheid daarvan te controleren en de gegevens te corrigeren.

➤ **Recht om vergeten te worden**

U heeft het recht ons te vragen uw persoonsgegevens te verwijderen, of deze niet langer te gebruiken als wij die niet dienen te bewaren. Er kunnen juridische of andere formele redenen zijn waarom wij uw gegevens dienen te bewaren of te gebruiken. Maar laat het ons weten als u meent dat wij ze niet moeten gebruiken.

➤ **Recht om gegevens te delen (dataportabiliteit)**

Met ingang van 25 mei 2018 heeft u het recht uw persoonsgegevens van ons te ontvangen in een machineleesbaar format.

➤ **Recht om de verwerking te beperken**

U kunt ons verzoeken om de verwerking van uw persoonsgegevens te beperken. Dit kan indien:

- de juistheid van de persoonsgegevens door u wordt betwist;
- de verwerking van de persoonsgegevens onrechtmatig is, maar u niet wilt dat de gegevens gewist worden;
- wij persoonsgegevens niet meer nodig hebben, maar u de gegevens nog nodig heeft voor de instelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering;
- u bezwaar heeft gemaakt tegen de verwerking en u bent in afwachting of uw bezwaar wordt gehonoreerd.

➤ **Recht om bezwaar te maken**

U heeft in bepaalde omstandigheden het recht om bezwaar te maken tegen ons gebruik van uw persoonsgegevens, bijvoorbeeld indien wij uw persoonsgegevens verwerken voor direct marketing doeleinden.

➤ **Recht om toestemming in te trekken**

Elke goedkeuring, toestemming of voorkeur die u aan ons heeft gegeven, kunt u te allen tijde intrekken of wijzigen. Let wel, de intrekking tast de geldigheid van de verwerking van persoonsgegevens vóór het moment van intrekking niet aan. Ook wanneer u al toestemming heeft gegeven voor het verwerken van bijzondere persoonsgegevens kunt u contact met ons opnemen om de toestemming weer in te trekken.

➤ **Recht om een klacht in te dienen**

Laat het ons weten als u niet tevreden bent over ons gebruik van uw persoonsgegevens. U kunt contact met ons opnemen door middel van ons [contactformulier](#). U heeft ook het recht een klacht in te dienen bij het Kifid of de toezichthoudende (dataprotectie-)autoriteit.

> **Hoe zit het met personen met wie u een financiële relatie heeft?**

Wij kunnen ook persoonsgegevens verzamelen over personen met wie u een financiële relatie heeft. Dit doen wij alleen als dit noodzakelijk is voor het nakomen van een wettelijke verplichting of als dit noodzakelijk is voor de bescherming van onze gerechtvaardigde belangen.

Personen met wie u een financiële relatie heeft, kunnen personen zijn met wie u bijvoorbeeld een gezamenlijke rekening of verzekeringspolis heeft, zoals uw partner of afhankelijke gezinsleden. Dit kunnen ook personen zijn met wie u een zakelijke relatie heeft, zoals (mede)bestuurder van uw bedrijf. Wij verzamelen deze gegevens om aanvragen te beoordelen, diensten te verlenen aan u en controles uit te voeren ten behoeve van kredietregistratie en fraudebestrijding.

> **Hoe lang bewaren wij uw persoonsgegevens?**

Zolang u klant bij ons bent, zullen wij uw persoonsgegevens bewaren. Nadat u niet langer klant bij ons bent, kunnen wij uw gegevens nog uiterlijk 7 jaar bewaren om één van de volgende redenen:

- om te reageren op vragen of klachten;
- om aan te tonen dat wij u eerlijk hebben behandeld;
- om administratie te houden overeenkomstig op ons toepasselijke regels.

➤ **Telefoongesprekken**

Wanneer u ons belt of wanneer wij u bellen worden deze gesprekken opgenomen. Deze gesprekken worden gebruikt voor kwaliteitsdoeleinden. Ook kan het zijn dat telefoongesprekken worden teruggeluisterd in het kader van klachtenafhandeling of fraudeonderzoek.

Telefoongesprekken worden 6 maanden bewaard en worden op verzoek eerder verwijderd, indien er geen wettelijke verplichting is om het gesprek te bewaren.

De verwerking van telefoongesprekken is noodzakelijk voor de bescherming van onze gerechtvaardigde belangen. In dit geval betreft dit onze belangen om de kwaliteit van onze dienstverlening te controleren en waar mogelijk te verbeteren. Daarnaast betreft dit meer specifiek het belang om klachten zo goed mogelijk af te handelen en in geval van fraude een zo volledig mogelijk onderzoek uit te kunnen voeren.

➤ **Afgewezen of geannuleerde aanvragen**

Wanneer u een hypotheek of spaarrekening bij ons aanvraagt en deze aanvraag wordt afgewezen of geannuleerd, dan bewaren wij deze gegevens voor een periode van maximaal 2 jaar.

Als wij uw gegevens niet kunnen wissen om bepaalde wet- en regelgeving of in verband met technische redenen, dan kunnen wij uw gegevens ook langer dan 7 jaar bewaren. Daarnaast kunnen wij de gegevens houden voor statistische doeleinden of onderzoek. In dat geval zullen we ervoor zorgen dat uw privacy wordt beschermd en de gegevens uitsluitend voor die doeleinden gebruiken.

> **Waar bewaren wij uw gegevens?**

De gegevens die u aanlevert, worden opgeslagen in een database. Dit kan gaan om gegevens die u ons schriftelijk, elektronisch, telefonisch of via een andere weg aanlevert. Als u informatie aanlevert over een mede-aanvrager voor een hypotheek, gaan wij ervan uit dat u de toestemming heeft van de

mede-aanvrager voor het verstrekken van deze informatie. Tegelijkertijd accepteert u dat informatie over uzelf beschikbaar is voor uw mede-aanvrager.

De informatie die u invoert in de aanvraagmodule op onze website voor een hypotheek wordt door ons alleen bewaard als u een account aanmaakt. Sluit u de sessie af zonder de aanvraag te voltooien, dan worden uw gegevens direct gewist. Als u de aanvraag wel voltooit, worden de door u ingevoerde gegevens opgeslagen in het systeem van ons administratiekantoor Stater Nederland B.V.

De informatie die u invoert in de aanvraagmodule op onze website voor een spaarrekening wordt door ons voor een periode van maximaal 2 jaar bewaard. Uw gegevens worden alleen bewaard indien u een aanvraag heeft ingediend. Sluit u de sessie af zonder de aanvraag te voltooien, dan worden uw gegevens direct gewist.

> Beveiliging van persoonsgegevens

Om te voorkomen dat u slachtoffer wordt van criminaliteit verzoeken wij u om altijd te controleren of een bericht of telefoontje daadwerkelijk van ons afkomstig is. Als u niet zeker weet of u een medewerker van ons aan de lijn heeft, kunt u contact met ons opnemen. Wij zullen nooit om uw wachtwoord of inloggegevens vragen.

> Cookies

U kunt onze website bezoeken zonder dat er wordt geïdentificeerd wie u bent of dat er andere informatie over u wordt vrijgegeven. Wij maken echter wel gebruik van cookies waardoor er informatie op uw computer wordt opgeslagen om de functionaliteit van de website te verbeteren en het websitebezoek te analyseren en tracking cookies. Cookies worden veelvuldig gebruikt op het internet. Meer informatie over het gebruik van cookies kunt u in ons [cookiebeleid](#) vinden. Hier kunt u ook uw cookie-instellingen wijzigen.

> Hoe kunt u contact met ons opnemen?

Indien u vragen heeft of meer informatie wenst te ontvangen over hoe wij uw persoonsgegevens gebruiken, neem dan gerust contact met ons op. U kunt ons als volgt bereiken:

- **Per telefoon:** via 020-2008388 (maandag t/m donderdag van 8:30 's ochtends tot 8 uur 's avonds en op vrijdag van 8:30 uur 's ochtends tot 17:30 's middags)
- **Per e-mail:** u kunt ons een e-mail sturen via ons [contactformulier](#)
- **Per brief:** u kunt ons een brief sturen via Postbus 93020, 1090 BA Amsterdam of via ons antwoordnummer (geen postzegel nodig): Antwoordnummer 39115, 1090 WC Amsterdam
- Ons adres is De Entrée 254, 1101 EE te Amsterdam

> Versie

Dit Privacy Statement is voor het laatst gewijzigd in maart 2019.