

Persoonsgegevens

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 Entree 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 lloydsbank.nl/over-ons

Voor wie is deze informatie bedoeld?

De informatie in dit Privacy Statement is bedoeld voor:

- Belangstellenden, aanvragers en klanten van Lloyds Bank GmbH of Lloyds Hypotheken B.V., en ook hun gemachtigden, uiteindelijk belanghebbenden en erfgenamen.
- Bezoekers van onze website: lloydsbank.nl

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 wij daarvoor een goede reden hebben, met andere woorden, als 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, persoonlijke lening 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 |

Als u informatie over andere personen aanlevert, dan moet u eerst hun toestemming hebben gekregen. Ook moet u hen hebben geïnformeerd over de doeleinden van het verstrekken van deze informatie, zoals uitgelegd in deze privacyverklaring.

Hiernaast 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;
- uw gezinssituatie;
- uw woonsituatie, waaronder woonoppervlak, woning, energiegebruik, aantal bewoners, huidige en gewenste verduurzamingsmaatregelen.

Wij gebruiken deze gegevens:

- zodat wij kunnen controleren of u bent wie u zegt. Deze gegevensverwerking is noodzakelijk voor het nakomen van onze wettelijke verplichtingen;
- zodat wij voor de aanvraag van uw Lloyds Bank Hypotheek, Lloyds Bank Persoonlijke Lening of Lloyds Bank Internet Spaarrekening kunnen verifiëren of het document ter identificatie niet als vermist of gestolen staat geregistreerd. Deze gegevensverwerking is noodzakelijk voor het nakomen van 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 van onze wettelijke verplichtingen;
- om onze administratie actueel te houden. Dit doen wij omdat dit noodzakelijk is voor het nakomen van 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 kunnen bepalen of de aanvraag aan de acceptatiecriteria voldoet. Voor de Lloyds Bank Persoonlijke Lening vindt u hierover meer terug onder het kopje *'Verwerking door geautomatiseerde besluitvorming'*;
- zodat wij de risicocategorie voor de aanvraag van uw Lloyds Bank Persoonlijke Lening kunnen bepalen. Voor de Lloyds Bank Persoonlijke Lening vindt u hierover meer terug onder het kopje *'Verwerking door profilering'*;
- zodat wij kunnen bepalen of de aanvraag aan de acceptatieregels voldoet;
- zodat wij kunnen controleren of er geen strafmaatregelen tegen u zijn genomen. Dit doen wij om te voldoen aan onze wettelijke verplichtingen;
- zodat wij statistische modellen kunnen ontwikkelen en/of testen om bepaalde waarden te monitoren (bijvoorbeeld betaalgedrag op het niveau van ons volledige portfolio);
- zodat wij kunnen verzekeren dat bestaande of nieuwe software uw gegevens op de juiste manier verwerkt. Dit doen wij op basis van een gerechtvaardigd belang, omdat het soms noodzakelijk is om gegevens te verwerken om zeker te stellen dat de software naar behoren functioneert;
- zodat wij financiering kunnen krijgen om zo betere voorwaarden in producten en diensten aan consumenten te kunnen bieden.
- zodat wij onze klanten kunnen activeren, informeren, en ondersteunen bij het verduurzamen van hun woning. Hiervoor vragen wij informatie over de woning, waarna wij u een rapport toesturen met verduurzamingsmaatregelen die geschikt zijn voor deze woning. Wij anonimiseren de rapporten voordat we deze gebruiken voor interne statistische doeleinden.



Persoonsgegevens

Welke berichten ontvangt u van ons?

Productberichten en serviceberichten

Als u klant bij ons bent, dan moeten wij u belangrijke informatie over het gebruik van uw product of dienst toesturen. Dit staat in de wet en is in lijn met wat toezichthouders van ons verwachten. U ontvangt onze berichten via uw persoonlijke online omgeving, e-mail, post of telefoon.

Met onze productberichten brengen wij u bijvoorbeeld op de hoogte van wijzigingen in wet- en regelgeving, de productvoorwaarden en de rente. Of van de jaarlijkse informatie over uw product zoals uw jaaropgave.

Ook sturen wij u serviceberichten over bijvoorbeeld veilig bankieren en storingsin systemen. Productberichten en serviceberichten van de bank ontvangt u altijd. U kunt zich hier dus niet voor uitschrijven.

Marketinginformatie

Wij verzamelen informatie over uw marketingvoorkeuren:

- als u een Lloyds Bank Internet Spaarrekening bij ons heeft, houden wij bij of u wel of geen marketinginformatie wilt ontvangen over ons spaarproduct.

Voor onze hypotheek en persoonlijke leningen 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 met uw toestemming. U kunt uw voorkeuren wijzigen in uw online spaaromgeving.

Financiële gegevens

Wij verzamelen gegevens over uw financiële positie, zoals:

- inkomensgegevens, zoals een salarisstrook als u in loondienst bent of informatie over uw pensioen of uitkering. Wij kunnen ook informatie verzamelen over andere inkomensbronnen, zoals inkomen uit vermogen, inkomen uit verhuur of inkomen uit lijfrente;
- informatie over uw werksituatie en werkgever. Wij kunnen u ook vragen naar uw beroepssector en uw functie;
- of u belastingplichtig bent in de Verenigde Staten of in enig ander land buiten Nederland;
- over uw betaalrekening, bijvoorbeeld voor automatische incasso of om geld naartoe over te maken. Voor het aanvragen van de Lloyds Bank Persoonlijke Lening kunnen wij u vragen om inzage te verstrekken in uw betaalrekening(en);
- informatie over eventuele structurele lasten, zoals betalingsregelingen, aflossingen op een schuld, woonlasten of alimentatieverplichtingen;
- informatie over betalingen en/of aflossingen van uw hypotheek en persoonlijke lening;
- overboekingen van en naar uw spaarrekening en 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, of 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) en of u bekend bent in de Externe Verwijzings Applicatie van de Nederlandse Vereniging van Banken;

- 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 en/of een persoonlijke lening bij ons aangaat. Deze gegevensverwerking is noodzakelijk voor het nakomen van onze wettelijke verplichtingen en voor de bescherming van onze gerechtvaardigde belangen. Dit betreft ons belang om schade te voorkomen als u de financiële verplichtingen uit de algemene voorwaarden niet na kunt komen;
- om te beoordelen of u in staat bent om de lening aan ons terug te betalen. Voor de inzage in uw bankrekeninggegevens vragen wij u altijd eerst om expliciet toestemming te geven;
- 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 als u de financiële verplichtingen uit de algemene voorwaarden niet na kunt komen;
- om u een passende aanbieding te kunnen doen als bijvoorbeeld de rentevastperiode van uw hypotheek afloopt. Deze gegevensverwerking is noodzakelijk voor het uitvoeren van de overeenkomst die wij met u hebben;
- om u te kunnen helpen wanneer u moeite heeft met het betalen van de maandlasten van uw hypotheek of om u te informeren over mogelijkheden om het risico op financiële problemen te voorkomen. Deze gegevensverwerking is noodzakelijk voor het nakomen van 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. Het is ons belang om schade door fraude te voorkomen;
- zodat wij kunnen bepalen of de aanvraag aan de acceptatiecriteria voldoet. Voor de Lloyds Bank Persoonlijke Lening vindt u hierover meer terug onder het kopje 'Verwerking door geautomatiseerde besluitvorming';
- zodat wij de risicocategorie voor de aanvraag van uw Lloyds Bank Persoonlijke Lening kunnen bepalen. Voor de Lloyds Bank Persoonlijke Lening vindt u hierover meer terug onder het kopje 'Verwerking door profilering';
- zodat wij kunnen bepalen of de aanvraag aan de acceptatiecriteria voldoet.

Bijzondere persoonsgegevens

De wet wijst bepaalde soorten persoonsgegevens aan als bijzondere persoonsgegevens. Wij verzamelen deze gegevens alleen als dit bij wet is toegestaan en u hiervoor uw expliciete toestemming heeft gegeven. Bijzondere persoonsgegevens zijn bijvoorbeeld:

- gegevens over gezondheid;
- strafrechtelijke veroordelingen en overtredingen;
- politieke of religieuze overtuigingen;
- lidmaatschap van een vakbond.

Openbare gegevens

Deze gegevens kunnen bijvoorbeeld verwerkt worden, als u ons toestemming heeft gegeven een overzicht van uw recente banktransacties op te vragen. Uit deze transacties kunnen mogelijk bijzondere persoonsgegevens blijken. Deze gegevens worden niet verder verwerkt, tenzij ze van specifiek belang zijn voor het beoordelen van uw aanvraag.

U mag ons altijd 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:

- als 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 rentevastperiode. 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 wilt kopen en wat de laatst bekende waarde van de woning is. Deze gegevensverwerking is noodzakelijk voor het nakomen van onze wettelijke verplichtingen;
- in de Kamer van Koophandel kunnen wij opzoeken of u een onderneming

heeft, 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 voor fraudeonderzoek en onderzoek naar ongebruikelijke transacties. Ook kunnen wij u benaderen via WhatsApp in verband met een betalingsachterstand op uw hypotheek of lening. Deze gegevensverwerking is noodzakelijk voor het nakomen van onze wettelijke verplichtingen.

Lloyds Bank App

De Lloyds Bank App biedt aanvragers van een Lloyds Bank Persoonlijke Lening de mogelijkheid om de benodigde gegevens voor de aanvraag te verzamelen via websites van de overheid, zodat deze gegevens niet handmatig aangeleverd hoeven worden. Via de Lloyds Bank App kunnen gegevens opgehaald worden van MijnOverheid, UWV, de Belastingdienst, Mijnpensioenoverzicht en DUO.

Voordat de gegevens worden verstuurd naar Lloyds Bank kunt u zelf de gegevens inzien en bepalen of u de gegevens wilt verzenden. Wanneer u de app afsluit, worden alle gegevens automatisch verwijderd.

Andere verwerkingsdoeleinden:

Daarnaast worden de hierboven genoemde gegevens gebruikt voor de volgende doeleinden in het kader van een belangenafweging (Art. 6 (f) AVG). De belangen worden hieronder beschreven:

- Omdat het in ons belang is om de veiligheid van onze systemen te waarborgen, voeren we regelmatig beveiligings- en efficiëntietests uit die ons in staat stellen om uw bovengenoemde gegevens te verwerken.
- Als zich in onze onderneming een beveiligingsincident voordoet dat gevolgen heeft voor uw gegevens, dan zijn wij verplicht de zaak te melden aan onze toezichhoudende autoriteit voor gegevensbescherming (artikel 33 AVG). Omdat het ons gerechtvaardigd belang is om zo snel mogelijk aan deze wettelijke meldingsplicht te voldoen, kan het voorkomen dat in het kader van het onderzoek naar het beveiligingsincident gegevens over u worden verwerkt. Meldingen van deze beveiligingsincidenten aan toezichhoudende autoriteiten voor gegevensbescherming bevatten geen van uw persoonsgegevens.
- We voeren (interne) audits en andere controleactiviteiten uit (bijvoorbeeld controleactiviteiten van de functionaris voor gegevensbescherming), omdat het ons gerechtvaardigd belang is om te voldoen aan wettelijke bepalingen, om transparantie te verkrijgen over onze bedrijfsprocessen, om deze processen voortdurend te optimaliseren en om schadelijke handelingen tegen ons bedrijf te voorkomen en te identificeren. Daarbij kunnen documenten of gegevensverzamelingen met uw persoonsgegevens worden verwerkt.
- We voeren interne en externe audits uit voor het verkrijgen en behouden van certificeringen evenals voor de naleving van de eisen en kwaliteitsnormen van onze klanten. Bovendien voeren onze klanten of externe bronnen hun eigen audits uit. Daarbij kunnen documenten worden verwerkt die uw persoonsgegevens bevatten.
- Wij verwerken uw gegevens voor het beheer van onze onderneming, voor het identificeren en vervolgen van financiële risico's, voor het concentreren van onze verkoopactiviteiten en voor het nakomen van

Openbare gegevens

(contractuele) verplichtingen ten aanzien van onze klanten. Voor dat doel worden de verwerkte gegevens gebruikt voor het maken van rapporten en voor evaluatie. De verwerking vindt plaats voor de behartiging van onze gerechtvaardigde belangen in het bedrijfs- en verkoopmanagement en voor het nakomen van onze verplichtingen jegens onze klanten.

- Voor het voldoen aan onze fiscale verplichtingen schakelen wij belastingadviseurs in. Verder schakelen we financiële controleurs in om te voldoen aan onze wettelijke plicht om de jaarrekening te controleren. Tot slot, omdat het ons gerechtvaardigd belang is om samen te werken met controleurs van de Belastingdienst om de correcte facturering en financiële verklaringen aan te tonen. Documenten die voor deze doeleinden worden beschouwd, kunnen uw persoonsgegevens bevatten.
- Omdat het in ons belang is om juridische geschillen op te lossen, verwerken wij uw gegevens in dat specifieke geval. Het is ook in ons belang om in het geval van een rechtszaak bewijsmateriaal te bewaren totdat alle relevante wettelijke verjaringstermijnen zijn verstreken. Voor dit doel bewaren wij de relevante gegevens over u in overeenstemming met de verjaringstermijnen die in de Nederlandse wetgeving zijn uiteengezet (in het bijzonder de artikelen 3:306-325 Burgerlijk Wetboek).
- Daarnaast is het in ons belang om verdachte zaken te onderzoeken en relevante informatie te overhandigen aan rechtshandhavinginstanties bij een specifiek strafrechtelijk vermoeden.
- Fouten kunnen bij iedereen en in elk organisatieproces voorkomen. Om onze processen te optimaliseren en ons foutenpercentage tot een minimum te beperken, verwerken we de gegevens waarover onze onderneming beschikt om bronnen van fouten op te sporen. De verwerking vindt plaats om onze gerechtvaardigde belangen in de verbetering van onze processen te beschermen.
- Wij verwerken uw gegevens voor het testen van IT-systemen en softwareproducten en voor migraties. De verwerking is noodzakelijk om te voldoen aan ons gerechtvaardigd belang om te beoordelen of nieuwe producten correct zijn en of migraties volledig zijn.
- Wij houden een zwarte lijst bij waarop klanten of aanvragers met hun naam, geboortedatum, adres en gecategoriseerde reden worden opgenomen zodra zich een buitengewone omstandigheid voordoet, bijvoorbeeld een bewezen geval van fraude of meerdere aanvragen. Het is in ons belang om deze personen uit te sluiten van toekomstige productaanbiedingen om leningnemers te beschermen tegen een te hoge schuldenlast en om onze onderneming te beschermen.

Hoe komen wij aan uw persoonsgegevens?

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

- als u telefonisch of schriftelijk contact met ons heeft;
- als u ons verzoekt om een bepaalde wijziging door te voeren op uw hypotheek, persoonlijke lening 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;
- als u een transactie uitvoert van uw Lloyds Bank Internet Spaarrekening naar de gekoppelde betaalrekening (tegenrekening), of als u bedragen overmaakt om uw hypotheek of persoonlijke lening 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 financieel adviseur wanneer er bijvoorbeeld een aanvraag en/of wijziging wordt ingediend voor uw Lloyds Bank Internet Spaarrekening of Lloyds Bank Hypotheek;
- als er een verzoek bij ons wordt ingediend voor een hypotheekaanvraag, persoonlijke leningaanvraag of wijziging op uw hypotheek of persoonlijke lening, kijken wij of u een registratie heeft bij het Bureau Krediet Registratie (BKR) en voor hypotheek 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. Ook kijken wij in het Kadaster en zo nodig in 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.

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 Deutsche Bundesbank, de Autoriteit Financiële Markten, de Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht of de Autoriteit Consument en Markt, mogen gegevens opvragen in verband met onderzoeken die zij uitvoeren bij banken. Voor bepaalde toezichttaken zijn toezichthouders verplicht om bepaalde persoonsgegevens te registreren.
- **De Belastingdienst:** wij zijn wettelijk verplicht om uw gegevens te delen met de Belastingdienst.
- **Andere overheidsinstanties:** naast de toezichthouders 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 de onroerende zaak.
- **Waarborgfonds Eigen Woning (WEW):** wij delen persoonsgegevens met WEW voor de uitvoering van Nationale Hypotheek Garantie (NHG). Het delen van persoonsgegevens kan plaatsvinden 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 [nhg.nl](#).
- **Hulpverleners of adviseurs:** deze personen helpen u met vragen over uw hypotheek- en/of persoonlijke lening. Met uw toestemming delen wij uw gegevens met de door u gewenste adviseur.

Openbare gegevens

- **Notariskantoren:** om uw hypotheekakte te kunnen laten passeren, moeten wij uw gegevens delen met het notariskantoor van uw keuze.
- **Bureau Krediet Registratie (BKR):** wij delen uw persoonsgegevens met het BKR op het moment dat u een hypotheek of een persoonlijke lening bij ons afneemt. Uw gegevens worden ook gekoppeld aan de gegevens van eventuele gezamenlijke aanvragers of andere financiële partners. Bij een achterstand op uw hypotheek en/of persoonlijke lening kan Lloyds Bank verplicht zijn om uw gegevens met BKR te delen. Bovenstaande gegevensverwerkingen zijn noodzakelijk voor 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 voor een hypotheekaanvraag 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. Als er fraude wordt ontdekt, kan het zijn dat een bepaalde dienst, financiering of dienstverband aan u wordt geweigerd. Bovenstaande gegevensverwerkingen zijn noodzakelijk voor het nakomen van een wettelijke verplichting en voor de bescherming van onze gerechtvaardigde belangen.
- **Administratiekantoren:** Deze partijen leveren diensten en platformen voor het verwerken van onze hypotheken. Gegevens worden opgeslagen en verwerkt voor van het verstrekken van de hypotheek of het verwerken van activiteiten in verband met achterstanden op de hypotheek. Voor sommige hypotheken kan een administratiekantoor ook de online omgeving Mijn Hypotheek faciliteren.
- **Verzekeringsmaatschappijen:** als een verzekering aan uw hypotheek wordt gekoppeld, dan informeren wij de verzekeraar hierover met een pandakte.
- **Taxateurs:** Wij mogen een taxateur inschakelen om de waarde van uw woning te bepalen. Als wij dat doen, dan ontvangt de taxateur uw contactgegevens voor het maken van een afspraak. Dit is noodzakelijk voor het afsluiten of het uitvoeren van de overeenkomst die u met ons heeft.
- **Iron Mountain Nederland B.V.:** bewaart fysieke documenten veilig voor ons.
- **Dienstverleners voor email-communicatie:** versturen u namens ons generieke e-mails.
- **Overige Dienstverleners:**
 - Dienstverleners die namens ons contact met u opnemen om u te informeren over de eventuele risico's van uw aflossingsvrije leningdelen.
 - Dienstverleners die ondersteunen op het gebied van het (tijdelijk) verhuren van woonruimte. Wij kunnen op verzoek uw NAW-gegevens, datum hypotheekakte en hoogte van de hypotheek met deze partij delen.
 - Dienstverleners die bij betalingen naar onze spaarrekeningen controleren of het ingevulde bankrekeningnummer klopt met de naam van de rekeninghouder.
- **Dienstverlener Frauderegistratie:** levert ons een frauderegistratiesysteem en database om data over fraude gestructureerd en veilig te verwerken.
- **IT Dienstverlener:** levert een platform voor het aanvragen en beheren van de Lloyds Bank Persoonlijke Lening. Deze partij faciliteert ook het online aanvraagproces en Mijn Lening.
- **Diverse Software providers:**
 - biedt de Lloyds Bank-app aan, waarmee u de benodigde gegevens kunt verzamelen via websites van de overheid voor de aanvraag van uw Lloyds Bank Persoonlijke Lening.
 - zorgt voor de uitwisseling van gegevens tussen Lloyds Bank en hypotheekadviseurs.
 - ondersteunt het uitvoeren van geautomatiseerde rapportages aan toezichthouders. Hierbij worden alleen persoonsgegevens verwerkt als deze volgens de wet moeten worden gerapporteerd aan de toezichthouder.
 - stelt vragenlijst beschikbaar voor meten klantervaring na afsluiten hypotheek (execution only). Hierbij kan uw telefoonnummer verwerkt worden, als u wenst te worden teruggebeld naar aanleiding van de survey.
- **Betaaldienstaanbieders.:** maakt het mogelijk om via Mijn Hypotheek een extra aflossing te doen op uw hypotheek. Hierbij maakt Buckaroo gebruik van iDeal en kunnen uw transactiegegevens door Buckaroo worden verwerkt.
- **Dienstverleners voor het vernietigen van documenten:** We maken gebruik van dienstverleners om documenten en gegevensdragers te vernietigen als onderdeel van de orderverwerking.
- **Rechtbanken, advocaten, contractuele partners, adviseurs, zakenpartners, rechtshandhavinginstanties, advocaten van de tegenpartij, rijksrecherche, overheidsinstanties:** Deze kunnen gegevens ontvangen voor juridische geschillen of daadwerkelijke verdachte zaken.
- **Aanbieders van telecommunicatiediensten:** Bij het gebruik van onze telecommunicatiesystemen en wanneer wij via uw eigen verbinding telefonisch met u communiceren, ontvangen de betreffende dienstverleners persoonsgegevens.
- **Aanbieders van postdiensten:** Deze dienstverleners ontvangen uw adres als er iets per post of logistiek naar u wordt verzonden.
- **Auditors:** Voor audits en andere controlemaatregelen (waaronder controles van functionarissen voor gegevensbescherming) kunnen auditors documenten of dossiers beoordelen die uw persoonsgegevens bevatten.
- **Functionaris voor gegevensbescherming:** Onze functionarissen voor gegevensbescherming kunnen persoonsgegevens ontvangen of toegang krijgen tot persoonsgegevens om hun taken en plichten uit te voeren.
- **Gelieerde bedrijven van Lloyds Banking Group:** Centrale functies van onze onderneming worden uitgevoerd door Lloyds Banking Group als onderdeel van een gegevensverwerkingsovereenkomst.
- **Dienstverleners voor het screenen van sanctielijsten:** We wijzen dienstverleners aan voor het screenen van sanctielijsten om te voldoen aan de relevante EU-verordeningen (In het bijzonder 2580/2001, 881/2002 en 753/2011). De dienstverleners ontvangen uw persoonsgegevens om de screenings voor ons uit te voeren.
- **Bank van de begunstigde:** Als onderdeel van de betalingstransactie ontvangt de ontvangende bank de volgende gegevens over u: voornaam, achternaam, adres, doel, IBAN, BIC, transactiebedrag, valuta.
- **Dienstverleners voor optimalisatie van onze website:** Wij verbeteren onze website voortdurend om u een optimale ervaring te bieden. Hiertoe verwerken onze serviceproviders de gegevens over uw bezoek namens ons.



Openbare gegevens

- **Dienstverleners voor marketing en reclame:** Wij maken gebruik van dienstverleners voor de implementatie en optimalisatie van onze reclamemaatregelen in het kader van de verwerking in opdracht.
- **Schuldeisers:** Wij zijn wettelijk verplicht om op verzoek van schuldeisers verklaringen over uw vermogen of krediet saldo af te geven op vertoon van een derdendebiteurenverklaring.

Wij kunnen uw persoonsgegevens ook delen als de samenstelling van Lloyds Banking Group zou wijzigen. Als wij onderdelen van onze onderneming verkopen, overdragen of combineren, kan het zo zijn dat wij uw gegevens met derden delen. Dat doen wij dan alleen als zij overeenkomen uw gegevens veilig te houden en niet verder te delen.

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

Uw uitdrukkelijke toestemming

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

Delen van gegevens buiten de EER

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

- als u daar expliciet toestemming voor heeft gegeven;
- om aan een rechtsplicht te voldoen;
- als de ontvanger van de persoonsgegevens minimaal hetzelfde beschermingsniveau voor de verwerking van uw persoonsgegevens biedt als de verzender binnen de EER.
- onze IT-dienstverleners en dienstverleners voor marketing en reclame in de EU hebben filialen of onderaannemers buiten de EU die toegang hebben tot uw gegevens.
- als uw informatie wordt verzonden buiten de EER, dan zorgen wij ervoor 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 (Besluit nr. (EU) 2021/914 van de 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. **Let op:** Onze EU-dienstverleners zijn verantwoordelijk voor het ondertekenen van Standaard Contractuele Clausules met hun subverwerkers of filialen in niet-EU-landen;
- gegevens die naar de Verenigde Staten (VS) worden verzonden, sturen wij uitsluitend naar organisaties die de standaard EC-modelovereenkomst hebben getekend of organisaties die deelnemen aan het Data Privacy Framework (Besluit nr. C(2923) def van 10 juli 2023).

Bovendien moeten deze organisaties overtuigend kunnen aantonen aan de Europese privacy-normen te kunnen voldoen.

Verwerking van uw gegevens voor de bestrijding van fraude, witwassen en terrorismefinanciering

Onderzoek klantrelatie

Bij de start en tijdens de klantrelatie onderzoeken wij of u klant bij ons kunt worden en blijven. Bij een onderzoek kan soms ook informatie worden gedeeld met andere instellingen. Afhankelijk van de situatie worden meer of minder gegevens gedeeld.

Incidentenregisters

In het kader van ons klantonderzoek bekijken we het Interne Verwijzingsregister (binnen de bank), het Externe Verwijzingsregister (bij andere financiële instellingen) en eventueel het register van de Stichting Fraudebestrijding Hypotheken. Alleen de afdeling Veiligheidszaken bij Lloyds Bank kan vervolgens contact opnemen met de veiligheidsafdeling van een andere instelling over de aard van de registratie en de gevolgen voor een (mogelijke) klantrelatie.

De afdeling Veiligheidszaken kan uw gegevens ook vastleggen in een van de genoemde registers. Hierover wordt u altijd geïnformeerd. Als u het niet eens bent met de registratie, dan kunt u bij ons bezwaar maken.

Onderzoek financiële transacties

Financiële instellingen in Nederland zijn wettelijk verplicht om doorlopend onderzoek te doen naar financiële transacties. Deze onderzoeken vinden plaats in het kader van bewaking van de veiligheid van onze samenleving en zijn daarmee zowel voor u als voor ons van belang. Wij zijn soms verplicht om overschrijvingen te onderzoeken en de herkomst van gelden te beoordelen.

Sanctielijsten

Lloyds Bank mag geen klantrelatie aangaan met personen die voorkomen op bepaalde lijsten die worden beheerd door de overheid. Bij de start en tijdens de klantrelatie worden uw gegevens vergeleken met deze sanctielijsten.

Wetgeving

Lloyds Bank verwerkt uw gegevens volgens de regels van het PIFI (Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem). In dit document is vastgelegd aan welke eisen banken moeten voldoen bij het vastleggen van fraude-incidenten.

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. Als 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.

Verwerking door geautomatiseerde besluitvorming

Wat is geautomatiseerde besluitvorming?

Geautomatiseerde besluitvorming is het nemen van besluiten met technologische middelen en zonder menselijke tussenkomst.

Openbare gegevens

Hoe gebruikt Lloyds Bank geautomatiseerde besluitvorming?

Wij maken gebruik van geautomatiseerde besluitvorming om te bepalen of u aan de vereisten voldoet om bij ons een Lloyds Bank Persoonlijke Lening te kunnen afsluiten. Blijkt uit de geautomatiseerde besluitvorming dat u in aanmerking komt voor een lening? Dan volgt er altijd nog een menselijke tussenkomst. Dit betekent dat uw aanvraag wordt beoordeeld door een medewerker. Controle door een medewerker is niet nodig wanneer al uit uw gegevens blijkt dat u niet aan de acceptatiecriteria voldoet.

Waarom gebruikt Lloyds Bank geautomatiseerde besluitvorming?

Geautomatiseerde besluitvorming is noodzakelijk voor het verstrekken van de Lloyds Bank Persoonlijke Lening. Wij hebben het aanvraagproces voor de Lloyds Bank Persoonlijke Lening ontworpen om zo gemakkelijk en gebruiksvriendelijk mogelijk te zijn. Hierbij hoort dat u op korte termijn duidelijkheid krijgt over de status van uw leningaanvraag. Dit is alleen mogelijk als wij gebruikmaken van geautomatiseerde besluitvorming.

Hoe werkt geautomatiseerde besluitvorming bij Lloyds Bank?

Voor uw aanvraag levert u gegevens aan via de Lloyds Bank app, de Lloyds Bank website en eventueel via uw financieel adviseur. Deze gegevens vergelijken wij met de standaard acceptatiecriteria die gelden voor iedere leningaanvraag. Deze acceptatiecriteria zijn ingebouwd in onze aanvraagsoftware. Als uit uw gegevens blijkt dat de aanvraag niet geaccepteerd kan worden, informeren wij u hier automatisch over.

Omdat wij gebruikmaken van geautomatiseerde besluitvorming heeft u een aantal rechten. Deze vindt u onder het kopje 'Welke rechten heeft u met betrekking tot uw persoonsgegevens?'

Verwerking door profilering

Wat is profilering?

Profilering is een vorm van geautomatiseerde verwerking van persoonsgegevens. Hierbij worden aan de hand van uw gegevens bepaalde persoonlijke aspecten beoordeeld en worden verbanden gelegd. Het doel hiervan is het doen van een voorspelling, bijvoorbeeld over uw toekomstige situatie, uw gedrag en uw interesses.

Hoe gebruiken wij profilering?

Wij passen profilering toe om een risico-inschatting te maken over de terugbetaling van een Lloyds Bank Persoonlijke Lening. Wij passen geen profilering toe op de Lloyds Bank Hypotheek of de Lloyds Bank Internet Spaarrekening. Bij de ontwikkeling en het onderhoud van onze aanvraagsoftware zijn controles ingebouwd om ongewenste effecten van profilering te voorkomen.

Het gebruik van profilering is noodzakelijk voor het verstrekken van een Lloyds Bank Persoonlijke Lening. Het aanvraagproces voor de Lloyds Bank Persoonlijke Lening is ontworpen om zo gemakkelijk en gebruiksvriendelijk mogelijk te zijn. Hierbij hoort dat u op korte termijn duidelijkheid krijgt over uw leningaanvraag. Dit is alleen mogelijk als gebruik wordt gemaakt van profilering.

Wij hanteren prijzen op basis van het risico van de leningaanvraag. Diverse factoren hebben invloed op de hoogte van de rente die u

aangeboden krijgt. Deze factoren zijn objectief en gebruikelijk in de sector voor het beoordelen van het kredietrisico.

De rente van onze Lloyds Bank Persoonlijke Lening is te vinden op de website van Lloyds Bank. Omdat Lloyds Bank gebruik maakt van profilering heeft u een aantal rechten. Deze vindt u onder het kopje 'Welke rechten heeft u met betrekking tot uw persoonsgegevens?'

Wet bescherming klokkenluiders

Wij verwerken uw gegevens om te voldoen aan onze verplichtingen onder de Wet Bescherming Klokkenluiders. Dienovereenkomstig zijn we verplicht om meldingen van (vermoedelijke) overtredingen van de wet te ontvangen en te onderzoeken. In de loop van het verduidelijken van de gemelde gevallen, kunnen we de personen die de melding doen of bij naam genoemd worden, ondervragen. Informatie en verklaringen kunnen worden doorgegeven aan andere betrokken instanties of autoriteiten of voor de rechtbank worden gebruikt. Of openbaarmaking noodzakelijk en wettelijk toegestaan is, wordt per individueel geval afzonderlijk onderzocht.

We ontvangen het rapport van de betreffende klokkenluider. Als het nodig is, wordt de melding aangevuld door het ontvangende meldpunt.

Uw gegevens worden verwerkt met het oog op het verduidelijken van een gemeld geval ter bescherming van ons gerechtvaardigd belang om schendingen van wettelijke bepalingen of interne voorschriften op te helderen.

Maatregelen die zijn afgeleid van meldingen in het kader van de Wet bescherming klokkenluiders en de verduidelijking daarvan, bevatten geen verwijzing naar personen en zijn daarom niet onderworpen aan een verwijderingstermijn. De documentatie van een melding wordt 3 jaar na afronding van de procedure bij het meldpunt verwijderd. Bovendien wordt het wissen van uw gegevens opgeschort als dit nodig is voor het geldend maken, verdedigen en uitoefenen van juridische claims of in het kader van officiële of gerechtelijke procedures.

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. U kunt ook vragen om meer informatie over de verwerking van uw gegevens voor profilering en geautomatiseerde besluitvorming en wat de gevolgen van deze verwerking zijn.

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. Het gebruik van incorrecte gegevens bij een aanvraag voor een Lloyds Bank Persoonlijke Lening kan gevolgen hebben voor de beoordeling van een aanvraag. U mag ons vragen om de aanvraag nogmaals te beoordelen met de juiste gegevens.



Openbare gegevens

Recht om vergeten te worden

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

Recht om gegevens te delen (dataportabiliteit)

U heeft 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 als:

- u de juistheid van de persoonsgegevens 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 in afwachting bent 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 als 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 altijd 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, de Autoriteit Persoonsgegevens.

Recht om geïnformeerd te worden

Met dit Privacy Statement informeren wij u over de manier waarop wij uw gegevens verwerken. In dit Privacy Statement is een specifiek onderdeel opgenomen om u te informeren over het gebruik van profilering en geautomatiseerde besluitvorming.

Recht op menselijke tussenkomst

Als uw aanvraag voor een Lloyds Bank Persoonlijke Lening via automatische besluitvorming wordt afgewezen, heeft u het recht om ons te verzoeken een nieuw besluit te nemen waarbij een medewerker de aanvraag controleert.

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 verzekering heeft, zoals uw partner of afhankelijke gezinsleden. Wij verzamelen deze gegevens om aanvragen te beoordelen, diensten aan u te verlenen en controles uit te voeren voor kredietregistratie en fraudebestrijding.

Hoe lang bewaren wij uw persoonsgegevens?

Wij bewaren uw gegevens niet langer dan wij deze nodig hebben voor de doelen waarvoor wij ze hebben verzameld. Wij bewaren uw gegevens in de meeste gevallen tot uiterlijk 7 jaar vanaf het moment dat u geen klant meer bij ons bent. Soms bewaren wij gegevens langer, bijvoorbeeld als wij hier wettelijk toe verplicht zijn of om te reageren op uw vragen of klachten. Soms bewaren wij gegevens korter, bijvoorbeeld als uw aanvraag niet door gaat. Om bewijsmateriaal veilig te stellen, bewaren we gegevens in overeenstemming met de wettelijke beperkingen die in de Nederlandse wetgeving zijn vastgelegd (met name artikel 3:306-325 Burgerlijk Wetboek) totdat de mogelijke claim niet langer geldig is. De opslagduur van uw gegevens kan dus langer zijn dan de hierboven vermelde duur.

Telefoongesprekken

Als u ons belt of als wij u bellen, dan 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, als er geen wettelijke verplichting of gerechtvaardigd belang 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.

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 zorgen wij ervoor dat uw privacy wordt beschermd en dat wij de gegevens alleen voor deze 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, dan gaan wij ervan uit dat u de toestemming heeft van de mede-aanvrager voor het verstrekken van

Openbare gegevens

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 Lloyds Bank Persoonlijke Lening of een Lloyds Bank 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 en/of de software aanbieder voor onze customer relationship management (CRM)-systemen.

De informatie die u invoert in de aanvraagmodule op onze website voor een Lloyds Bank Internet Spaarrekening wordt door ons voor een periode van maximaal 1 jaar bewaard. Uw gegevens worden alleen bewaard als 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, dan kunt u contact met ons opnemen. Wij vragen nooit om uw wachtwoord of inloggegevens.

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?

Heeft u vragen of wilt u meer informatie over hoe wij uw persoonsgegevens gebruiken?

Neem dan gerust contact met ons op. U kunt ons als volgt bereiken:

- Per telefoon: via 020 200 83 88 (op werkdagen van 8.30 tot 17.30 uur)
- 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 Entree 254, 1101 EE in Amsterdam

Versie

Dit Privacy Statement is voor het laatst gewijzigd in maart 2025.