

Privacy statement

Versie oktober 2026

LLOYDS BANK

1. Waarom dit privacy statement?

Lloyds Bank hecht veel waarde aan de privacy en veiligheid van uw persoonlijke gegevens. Wij vinden het belangrijk om u in begrijpelijke taal uit te leggen welke gegevens wij over u verzamelen en wat wij met deze gegevens doen. Wij informeren u ook over uw privacyrechten en leggen uit met wie u contact kunt opnemen als u vragen heeft over de bescherming van uw gegevens. Welke gegevens we specifiek verwerken, hangt af van de relatie die wij met u hebben.



2. Over ons

De volgende entiteiten zijn verantwoordelijk voor de verwerking van uw gegevens:

Lloyds Bank GmbH
Karl-Liebknecht-Straße 5
10178 Berlijn

Lloyds Bank Hypotheken B.V.
Fascinatoboulevard 1303
2909 VA Capelle aan den IJssel

Telefoon: +31 (0) 20 200 83 88
Contactformulier: Contactformulier - Lloyds Bank

De bestuurders van deze entiteiten zijn Bertil Bos (voorzitter), Jelle Elderkamp en Oliver Schreiber.

Voor meer informatie over de manier waarop we uw persoonsgegevens beschermen binnen Lloyds Bank GmbH en Lloyds Bank Hypotheken B.V., kunt u een e-mail of een brief sturen naar de functionaris voor gegevensbescherming van Lloyds Bank:

Contactgegevens van de functionaris voor gegevensbescherming:

Lloyds Bank
De functionaris voor gegevensbescherming
De Entree 254
1101 EE Amsterdam

E-mail: ComplianceDataICS@bankofscotland.de

U kunt in het Nederlands contact met ons opnemen.

Inhoudsopgave

1. **Waarom dit privacy statement?** 2

2. **Over ons** 3

3. **Op wie is dit privacy statement van toepassing?** 5

4. **Waarom gebruiken we uw persoonlijke gegevens?** 6

5. **Welke persoonsgegevens verwerken we?** 7

Deel A - Geldt voor uw bezoek aan onze website en voor uw algemene relatie met de bank 7

5.1 Uw bezoek aan onze website 8
5.2 Uw gebruik van onze apps 12
5.2.1 Lloyds Bank Verzamelapp 12
5.2.2 Lloyds Bank Sparen app voor spaarrekeningen 15
5.3 Identificatie van uw persoon en digitale handtekening 18
5.4 Service en onze relatie met u 20
5.5 Nalatenschap en pensioenvoorziening 23
5.6 Cameratoezicht bij bezoek aan onze kantoren 26

Deel B - Geldt alleen voor bepaalde producten 27
5.7 Persoonlijke leningen 28
5.8 Hypotheken 35
5.9 Spaarrekening 43

6. **Wet bescherming klokkenluiders** 47

7. **Wie ontvangt uw gegevens?** 48

8. **Ontvangers van gegevens in niet-EER-landen** 63

9. **Uw rechten** 64

3. Op wie is dit privacy statement van toepassing?

"Bank of Scotland" en "Lloyds Bank" zijn bedrijfsnamen die Lloyds Bank GmbH gebruikt voor haar producten in Duitsland (Bank of Scotland) en Nederland (Lloyds Bank).

Dit privacy statement geldt voor:

- Bezoekers van onze websites bankofscotland.de en lloydsbank.nl.
- Onze potentiële klanten, aanvragers en klanten (hierna gezamenlijk "klanten" genoemd) van beide bedrijfsnamen, en hun gemachtigden, eigenaren en erfgenamen.
- Bezoekers van onze kantoren en andere personen die ons kantoor bezoeken.

Onze pagina's bevatten links naar andere websites waarop deze privacyverklaring niet van toepassing is. De verantwoordelijkheid voor reclamebanners, tekstadvertenties of video's ligt bij deze websites zelf.



4. Waarom gebruiken we uw persoonlijke gegevens?

In dit gedeelte leggen we uit waarom en in welke situaties we uw persoonlijke gegevens nodig hebben. Volgens de wet mogen wij persoonsgegevens verwerken als hier een goede reden voor is. De verwerking van uw persoonsgegevens is altijd gebaseerd op een van de volgende redenen:

Wettelijke verplichting	We zijn bijvoorbeeld wettelijk verplicht om uw gegevens te delen met de Belastingdienst.
Uitvoering van een contract	We hebben uw persoonsgegevens om een rekening te openen of een lening aan te vragen.
Bescherming van onze gerechtvaardigde belangen	In dit geval moeten we uw belangen afwegen tegen onze eigen belangen. Hierdoor kunnen we u bijvoorbeeld passende producten aanbieden en onze diensten verbeteren. U kunt altijd bezwaar maken tegen deze verwerking van uw gegevens op grond van uw specifieke situatie.
Toestemming	We vragen om toestemming, bijvoorbeeld voor het versturen van marketingberichten. Het geven van toestemming is altijd vrijwillig.

Als u ons informatie geeft over andere personen, moet u hiervoor eerst toestemming hebben gekregen. U moet hen ook informeren over de redenen van het verstrekken van deze informatie, zoals uitgelegd in deze privacyverklaring. Deel deze informatie ook met mensen die aan uw kant betrokken zijn bij het contract, zoals familieleden of erfgenamen.

5. Welke persoons-gegevens verwerken we?

Deel A

Geldt voor uw bezoek aan onze website
en voor uw algemene relatie met de bank

LLOYDS BANK

5.1 Uw bezoek aan onze website

Het onderstaande is van toepassing op het domein lloydsbank.nl en alle subpagina's. Als u onze website bezoekt, dan worden verschillende gegevens over u opgeslagen en gebruikt.

1. Welke gegevens verwerken we en waarom?

- **Werking van de website:** Om onze website te kunnen bezoeken en gebruiken, moeten de in onderstaande tabel vermelde gegevens worden verwerkt. Wij verwerken deze gegevens om ervoor te zorgen dat onze website goed werkt (artikel 6, lid 1, onder f van de AVG).
- **Beveiliging van gegevens:** Elke keer dat u onze website bezoekt, wordt dit opgeslagen in een logbestand. We verwerken deze gegevens om de veiligheid van onze gegevens te waarborgen (artikel 6, lid 1, onder f van de AVG).
- **Marketing en het meten van advertenties:** Als u hiervoor toestemming geeft, gebruiken wij cookies, pixels en vergelijkbare trackingtechnieken van advertentiepartners en sociale-mediaplatformen. Hiermee meten wij hoe goed onze advertentiecampagnes werken. Ook kunnen wij zien welke acties op onze website voortkomen uit een advertentie. Zo kunnen wij onze marketing verbeteren. Als u hiervoor toestemming heeft gegeven, kunnen wij deze gegevens ook gebruiken om u later opnieuw relevante advertenties te tonen (retargeting). Wij gebruiken deze technieken alleen als u via onze cookie-instellingen toestemming heeft gegeven voor advertentiecookies. De rechtsgrond voor deze verwerking is uw toestemming (artikel 6, lid 1, onder a van de AVG). U kunt uw toestemming op elk moment aanpassen, intrekken of weigeren via de cookie-instellingen op onze website. Trekt u uw toestemming in? Dan heeft dit geen gevolgen voor de verwerking van gegevens die al heeft plaatsgevonden voordat u uw toestemming introk. Na het intrekken of weigeren van uw toestemming verwerken wij geen nieuwe websitegegevens meer voor de doeleinden waarvoor u uw toestemming heeft ingetrokken.
- **Verbetering van de website:** Wij verbeteren onze websites voortdurend om u de beste ervaring te bieden, bijvoorbeeld door anoniem gebruikersgedrag te evalueren. Hiervoor worden de gegevens over uw bezoek verwerkt. Uw bezoekgegevens worden niet gekoppeld aan uw naam of andere persoonlijke gegevens die u ons heeft verstrekt. Als u hiervoor toestemming geeft, dan worden er marketingcookies geplaatst en worden uw gegevens verwerkt zoals hieronder beschreven (4. Informatie over cookies) (artikel 6, lid 1, onder a van de AVG).



	Doel			
Gegevens ▼	**Werking van de website**	**Gegevens-beveiliging**	**Marketing**	**Optimalisatie van de website**
IP-adres van de computer die toegang heeft	x	x		x
Naam van het geraadpleegde bestand		x		x
Hoeveelheid overgedragen gegevens		x		
Bezochte website	x			x
URL van de eerder bezochte website		x		x
Zoektermen die u naar onze website hebben geleid	x			x
User-agent verzonden door uw browser	x	x		x
Session cookie		x		x
Datum en tijd van toegang		x		x
Datum en tijd van de laatste gebruikersactiviteit (voor time-out van sessie)	x			x
ID's om de reclamepartner, de advertentie, de pagina en het reclamemedium te identificeren			x	x
Marketingkanaal			x	
Huidige tijd			x	
Tijdstip van klikken			x	
ID van het trefwoord (externe zoekterm)			x	
ID van de bezoeker zonder persoonlijke referentie			x	

Zie volgende pagina voor het vervolg.

	Doel			
Gegevens ▼	**Werking van de website**	**Gegevens-beveiliging**	**Marketing**	**Optimalisatie van de website**
Besturingssysteem	x			x
Browsertype, browserresolutie (binnen venstergrootte), browsertaal, schermresolutie incl. kleurdiepte	x			x
Cookies aan/uit	x			x
Java script aan/uit	x			x
Geïnstalleerde plug-ins				x
Muisbewegingen en pagina-interacties binnen het browservenster				x
Pagina generatietijd				x
Session-ID				x
Willekeurige tekenreeks om caching te vermijden	x			x
Uw vrijwillige antwoord op onze korte enquête ("Vertel ons alstublieft waarom u al vertrekt") in de browser (meerkeuze)	x			x
Bezoekersgroep				x
Leadgegevens (ID, naam, leenbedrag, datum en tijd van genereren, status)			x	
Cookie-, sessie- en advertentie-identifiers			x	
IP-adres			x	
Gegevens over uw browser en apparaat			x	

Zie volgende pagina voor het vervolg.

	Doel			
Gegevens ▼	**Werking van de website**	**Gegevens-beveiliging**	**Marketing**	**Optimalisatie van de website**
Besturingssysteem			x	
Bezochte pagina of het pad naar de bezochte pagina			x	
De website van waaruit u naar onze website bent gekomen			x	
Datum en tijd			x	
Campagne- en klikidentifiers			x	
Vooraf ingestelde website-events			x	
Interacties met advertenties			x	
Interesses die wij afleiden uit uw websitebezoek en doelgroepen voor retargeting			x	

2. Bewaartermijnen

- De logbestandgegevens worden na 30 minuten verwijderd.
- De gegevens die worden gebruikt om onze marketing te verbeteren en te betalen, worden na 12 maanden verwijderd.
- De gegevens die worden gebruikt om onze website te verbeteren, worden na 24 maanden verwijderd.
- Om bewijs te bewaren, bewaren we gegevens binnen het kader van de wettelijke verjaringstermijn in overeenstemming met artikel 3:306 van het Burgerlijk Wetboek (BW). In dit geval kan de bewaartermijn van uw gegevens langer zijn dan de hierboven vermelde termijn. De wettelijke verjaringstermijn kan oplopen tot **20 jaar**. De standaard verjarings-termijn is **5 jaar**.

3. Van wie ontvangen wij uw gegevens?

Er worden geen gegevens van derde partijen verzameld.

4. Informatie over cookies

Cookies en vergelijkbare technieken die nodig zijn voor de werking en beveiliging van onze website gebruiken wij op basis van ons gerechtvaardigd belang (artikel 6, lid 1 onder f van de AVG). Cookies en vergelijkbare technieken voor analyse, advertentiemeting, conversietracking, doelgroepopbouw en retargeting gebruiken wij alleen als u hiervoor toestemming heeft gegeven. De rechtsgrond voor deze verwerking is uw toestemming (artikel 6, lid 1 onder a van de AVG).

In onze cookie-instellingen vindt u een actueel overzicht van de cookies, pixels en vergelijkbare technieken die wij gebruiken. Ook vindt u daar informatie over de betrokken partners, de doeleinden van de verwerking, de gegevens die worden verwerkt, de bewaartermijnen en eventuele ontvangers van de gegevens. Via de cookie-instellingen op onze website kunt u uw toestemming op elk moment weigeren, aanpassen of intrekken.

5.2 Uw gebruik van onze apps

Dit hoofdstuk gaat over de verschillende apps die wij aanbieden. Als u onze apps gebruikt, worden verschillende gegevens over u opgeslagen en gebruikt. Hieronder leest u welke gegevens wij verwerken bij het gebruik van onze apps.

5.2.1 Lloyds Bank Verzamelapp

Via de Lloyds Bank Verzamelapp kunnen gegevens worden opgevraagd van MijnOverheid, UWV, de Belastingdienst, Mijnpensioenoverzicht en DUO. Voordat uw gegevens naar ons worden verzonden, kunt u de gegevens bekijken en bepalen of u deze gegevens wilt delen. Bij het sluiten van de app worden uw gegevens verwijderd.



1. Welke gegevens verwerken we en waarom?

- **Werking van de app:** Om onze app te kunnen gebruiken, moeten de gegevens uit onderstaande tabel worden verwerkt. Wij verwerken deze gegevens om ervoor te zorgen dat onze app goed werkt (artikel 6, lid 1 onder f van de AVG).
- **Beveiliging van gegevens:** Elke keer dat u de app gebruikt, wordt dit opgeslagen in een logbestand. We verwerken deze gegevens om de veiligheid van uw en onze gegevens te waarborgen (artikel 6, lid 1 onder f van de AVG).
- **Verbetering van de app:** We verbeteren onze app voortdurend om u de beste ervaring te bieden. Hiervoor verwerken we de gegevens over uw gebruik van de app. Uw gebruiksgegevens worden niet gekoppeld aan uw naam of andere persoonlijke gegevens die u ons hebt verstrekt. Het is ons gerechtvaardigde belang om onze app te verbeteren (artikel 6, lid 1 onder f van de AVG). U heeft het recht om bezwaar te maken tegen de verwerking van uw gegevens, op gronden die verband houden met uw specifieke situatie. Apple iOS en Android bieden de mogelijkheid om het verzamelen, verwerken en opslaan van app-gegevens te voorkomen onder Instellingen > Privacy (Android: Google) > Analyse/Advertising. Bij Uw rechten leest u hoe u bezwaar tegen verwerking kunt maken.
- **Meten van succes en verbeteren van de service:** We willen graag meten hoe gebruikers omgaan met het aanvraagproces. Als u hiervoor toestemming geeft, worden de gegevens van het gebruik van de app (zie "Verbetering van de app") samen met uw informatie van de leningaanvraag (zie gegevenstabel in Deel B, Hoofdstuk VI) gebruikt voor het meten van succes en het verbeteren van de kwaliteit van de service (artikel 6, lid 1 onder f van de AVG). U kunt uw toestemming op elk moment intrekken door dit te wijzigen in de instellingen van de app.

	Doel		
Gegevens ▼	**Werking van de app**	**Beveiliging van gegevens**	**Verbetering van de app**
Naam van het opgehaalde bestand		x	
Overgedragen hoeveelheid gegevens		x	x
Duur van overdracht			x
Gebruikte app-functie			x
Eerste gebruik van de app	x		x
User Agent	x	x	x
App-ID			x
Session cookie		x	x

Zie volgende pagina voor het vervolg.

	Doel		
Gegevens ▼	**Werking van de app**	**Beveiliging van gegevens**	**Verbetering van de app**
Datum en tijd van toegang		x	
Besturingssysteem			x
Schermresolutie incl. kleurdiepte, schermformaat	x		x
ID	x		
Transactie-ID	x		
Geselecteerde taal	x		x
App-versie			x
Technische kenmerken van de camera's voor en achter	x		
Flash	x		
Apparaatmodel			x
Type aansluiting			x
Foutmelding	x		x
Type identificatie	x		x

2. Bewaartermijnen

De bovenstaande gebruiksgegevens worden 24 maanden na verzameling verwijderd. Als u ons toestemming heeft gegeven om deze gebruiksgegevens te koppelen aan uw gegevens van de leningaanvraag, wordt deze koppeling verwijderd met de verwijdering van uw gebruiksgegevens.

3. Van wie ontvangen wij uw gegevens?

Er worden geen gegevens van derde partijen verzameld.

5.2.2 Lloyds Bank Sparen app voor spaarrekeningen

De Lloyds Bank Sparen app voor spaarrekeningen is beschikbaar voor Android en Apple iOS. Met deze app kunt u uw apparaat registreren, veilig inloggen en informatie bekijken over uw spaarrekening, saldo, transacties en persoonlijke gegevens. De persoonsgegevens die wij verwerken voor het openen en beheren van uw spaarrekening staan in hoofdstuk 5.9.

1. Welke gegevens verwerken wij en waarom?

- **Werking van de app:** Om u veilig toegang te geven tot uw spaarrekening en de functies van de app te gebruiken, verwerken wij gegevens over uw apparaat, de registratie van de app en het gebruik van de app. Dit is nodig voor de uitvoering van onze overeenkomst met u (artikel 6, lid 1 onder b van de AVG).
- **Beveiliging van de app:** Wij verwerken technische gegevens en informatie over inlogpogingen en beveiligingsmeldingen. Zo kunnen wij uw apparaat herkennen, ongeoorloofde toegang voorkomen en uw rekening, de app en onze systemen beschermen. Dit doen wij op basis van ons gerechtvaardigde belang om onze digitale dienstverlening en de gegevens van onze klanten te beveiligen (artikel 6, lid 1 onder f van de AVG).
- **Opsporen en oplossen van technische problemen:** Wij verwerken beperkte technische- en diagnostische gegevens over app-crashes, niet-fatale fouten, bezochte schermen en technische eigenschappen van het apparaat. Met deze gegevens kunnen wij storingen, compatibiliteitsproblemen, beveiligingsmeldingen en prestatieproblemen onderzoeken en oplossen. Dit doen wij op basis van ons gerechtvaardigde belang om een betrouwbare en veilige app aan te bieden (artikel 6, lid 1 onder f van de AVG).
- **Verbetering en analyse van de app:** Wij gebruiken beperkte technische en algemene gebruiksgegevens om te beoordelen hoe de app werkt en presteert. Ook kunnen wij hiermee problemen met specifieke apparaten, besturingssystemen, appversies, talen of geografische gebieden herkennen. Wij gebruiken deze gegevens niet voor gepersonaliseerde advertenties en verzamelen geen gegevens over uw leeftijd, geslacht of interesses.

	Doel			
Gegevens ▼	**Werking van de app**	**Beveiliging van de app**	**Opsporen en oplossen van technische problemen**	**Verbetering en analyse van de app**
Fabrikant en merk van het apparaat	x	x	x	
Model van het apparaat	x	x	x	

Zie volgende pagina voor het vervolg.

	Doel			
Gegevens ▼	**Werking van de app**	**Beveiliging van de app**	**Opsporen en oplossen van technische problemen**	**Verbetering en analyse van de app**
Type apparaat, bijvoorbeeld telefoon of tablet		x	x	
Willekeurig gegenereerd apparaatregistratienummer	x	x		
Appstore waarvan de app is gedownload	x		x	
Appversie	x	x	x	x
Platform, bijvoorbeeld Android of iOS	x	x	x	
Besturingssysteem en versie daarvan	x	x	x	x
Taalinstelling van het apparaat			x	x
User agent	x	x	x	
Datum en tijd van toegang en inlogpogingen	x	x	x	
Aantal apparaatregistraties	x	x	x	x
Aantal logins en logouts	x	x	x	x
Bezochte schermen			x	x
Niet-fatale fouten en technische foutmeldingen			x	x
Detectie van een aangepast of geroot apparaat		x	x	
Detectie van een debugger		x	x	
Status nieuwe of terugkerende gebruiker			x	x

Zie volgende pagina voor het vervolg.

	Doel			
Gegevens ▼	**Werking van de app**	**Beveiliging van de app**	**Opsporen en oplossen van technische problemen**	**Verbetering en analyse van de app**
Stad, regio, land en continent, afgeleid van de technische verbinding			x	x
Profielnaam	x (uitsluitend lokaal)			
Profielicoon	x (uitsluitend lokaal)			
Rekening-, transactie- en persoonlijke gegevens die in de app worden getoond	x			

2. Bewaartermijnen

Wij bewaren gegevens over uw apparaatregistratie en toegang tot de app zolang dit nodig is om de app beschikbaar en veilig te houden en onze overeenkomst met u uit te voeren. Technische gegevens over fouten, beveiligingsmeldingen en het gebruik van de app bewaren wij niet langer dan nodig is om storingen en beveiligingsproblemen te onderzoeken, de werking van de app te controleren en technische problemen op te lossen. Na afloop van de bewaartermijn verwijderen wij deze gegevens. Als wij de gegevens nog gebruiken voor het analyseren van de app, dan voegen wij deze samen met gegevens van andere gebruikers. Daardoor kunnen wij de gegevens niet meer naar u herleiden.

3. Van wie ontvangen wij uw gegevens?

De technische gegevens over uw apparaat en het gebruik van de app ontvangen wij automatisch van de app, uw apparaat en de technische dienstverleners die wij gebruiken voor de werking, beveiliging en foutdiagnose van de app. De gegevens over uw spaarrekening, transacties en persoonlijke gegevens die u in de app kunt bekijken, komen uit onze eigen banksystemen. Meer informatie over de verwerking van deze gegevens leest u in hoofdstuk 5.9.

5.3 Identificatie van uw persoon en digitale handtekening

Als bank moeten we weten wie onze klanten zijn. We zijn wettelijk verplicht om uw identiteit te controleren. We verwerken ook gegevens voor onze gerechtvaardigde belangen. U kunt hier meer over lezen in het onderstaande gedeelte.

1. Welke gegevens verwerken we en waarom?

- **Wettelijke verplichting:** In overeenstemming met artikel 3 van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) zijn wij wettelijk verplicht om uw identiteit te verifiëren (artikel 6, lid 1 onder c van de AVG). Artikel 33 van de Wwft vereist dat wij de volgende gegevens moeten verzamelen: voor- en achternaam, geboorteplaats, geboortedatum, adres, documentnummer, datum en plaats van afgifte van het document.
- **Uitvoering van een contract**: We verwerken uw gegevens om de benodigde controles uit te voeren bij het aangaan van een contract (artikel 6, lid 1 onder b van de AVG). Dit is in overeenstemming met EU-regels om te voorkomen dat we de wet overtreden. Wij zijn verplicht om bepaalde gevallen te melden aan de Financial Intelligence Unit (FIU) of de Nederlandsche Bank (artikel 3 van de Sanctiewet 1977).
- **Zorgplicht:** We blijven uw gegevens verwerken om onze zorgplicht uit te voeren die wordt vereist door de Wwft, in het bijzonder artikel 3 Wwft, met betrekking tot politiek prominente personen (artikel 6, lid 1 onder c van de AVG).

	Doel	
Gegevens die u zelf verstrekt ▼	**Identiteit**	**Digitale handtekening (eSignature)**
Aanhef	x	x
Naam en achternaam	x	x
Leeftijd, geboortedatum	x	x
Geboorteplaats	x	x
Geboorteland	x	x
Mobiele telefoon	x	x
Adres (straat, huisnummer, postcode en plaats)	x	x
Informatie over het identiteitsdocument, type identiteitsdocument, afbeelding van het identiteitsdocument	x	x

	Doel	
Informatie die we ontvangen van andere bronnen ▼	**Identiteit**	**Digitale handtekening (eSignature)**
Informatie over het identiteitsdocument, type identiteitsdocument, afbeelding van het identiteitsdocument	x	
Status Politiek Prominent Persoon	x	

2. Bewaartermijnen

- Als u geen contract met ons heeft gesloten, worden alle persoonlijke gegevens binnen 12 tot 24 maanden na het annuleren van uw aanvraag verwijderd.
- Als wij een contract met u sluiten, worden de gegevens in de tabel 7 jaar na het einde van het contract verwijderd. De periode begint aan het einde van het kalenderjaar waarin het contract eindigde, bijvoorbeeld op 31.12.2016 als het contract eindigde op 27.07.2016.
- Om bewijs te bewaren, bewaren we gegevens in het kader van de wettelijke verjaringstermijn volgens artikel 3:306 van het Burgerlijk Wetboek. In dit geval kan de bewaartermijn van uw gegevens langer zijn dan de hierboven genoemde termijn. De wettelijke verjaringstermijn kan oplopen tot 20 jaar. De standaard verjaringstermijn is 5 jaar.

3. Van wie ontvangen wij uw gegevens?

- Om te voldoen aan EU-wetgeving gebruiken we sanctielijsten die worden bijgehouden door verschillende nationale en internationale organisaties.
- Om onze verplichtingen onder de Wwft na te komen, moeten we bepalen of aanvragers zogenaamde politiek prominente personen (PEP's) zijn. Voor deze vergelijking maken we gebruik van lijsten die worden bijgehouden door verschillende organisaties.
- Als u uw leningaanvraag indient via een tussenpersoon, dan ontvangen wij uw gegevens van deze partij.

5.4 Service en onze relatie met u

1. Welke gegevens verwerken we en waarom?

Hieronder leggen we uit waarom we uw gegevens verwerken in het kader van onze relatie met u of wanneer u gebruikmaakt van onze klantenservice.

- **Vragen en ons contactformulier:** Als u een vraag heeft en ons uw gegevens verstrekt via het contactformulier, verwerken wij deze gegevens om uw verzoek te kunnen behandelen. Dit is nodig om uw vraag te beantwoorden of uw gegevens te wijzigen. Dit doen we op basis van een contract (artikel 6, lid 1 onder b van de AVG) of op basis van ons gerechtvaardigde belang om uw vragen te beantwoorden (artikel 6, lid 1 onder f van de AVG).
- **Klantenquêtes:** We voeren klantenenquêtes uit om onze service te verbeteren. We nodigen u per e-mail uit om deel te nemen. Dit doen we op basis van uw toestemming (artikel 11.7 (3) Nederlandse Telecommunicatiewet in combinatie met artikel 6, lid 1 onder a van de AVG).
- **Wettelijk vereiste klantinformatie:** We verwerken uw gegevens om wettelijk verplichte informatie te versturen, zoals de jaaropgave, informatie over depositoverzekeringen, en updates van belastinggegevens. Dit doen we om aan onze wettelijke verplichtingen te voldoen (artikel 6, lid 1 onder c van de AVG).
- **Opnemen van telefoongesprekken:** Als u ons belt of wij u bellen, kan het gesprek worden opgenomen voor kwaliteitsverbetering. Deze opnames kunnen ook worden gebruikt voor klachtenafhandeling of fraudeonderzoek. Gespreksopnamen worden 6 maanden bewaard en kunnen op verzoek eerder worden verwijderd als er geen wettelijke verplichting of gerechtvaardigd belang is om de gespreksopname te bewaren.



	Doel		
Gegevens ▼	**Verwerking van vragen incl. contactformulier**	**Klantenquêtes**	**Informatie voor klanten**
Aanhef	x		x
Voornaam, achternaam	x		x
E-mailadres	x	x	x
Onderwerp	x		x
Bericht	x		x
Kopieën van documenten als bewijs, zoals een huwelijksakte in het geval van een naamsverandering	x		
Telefoonnummer, mobiel telefoon-nummer	x		
Adres	x		x
Verwante producten			x
Gespreksopnamen	x		

Als bank hebben wij verschillende rapportageverplichtingen (artikel 6, lid 1 onder c van de AVG). U kunt zien welke ontvangers uw gegevens van ons krijgen en waarom onder Wie ontvangt uw gegevens?. We verwerken ook gegevens voor onze gerechtvaardigde belangen (artikel 6, lid 1 onder f van de AVG).

Hieronder leest u hier meer over:

1. **Marketing:** We gebruiken uw naam en (e-mail)adres om u af en toe informatie toe te sturen over onze producten, aanbiedingen. Dit doen wij op basis van ons gerechtvaardigde belang om onze producten onder de aandacht te brengen. U heeft te allen tijde het recht om bezwaar te maken tegen het gebruik van uw gegevens voor dit doel.
2. **Product- 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 storingen in systemen. Productberichten en serviceberichten van de bank ontvangt u altijd. U kunt zich hier dus niet voor uitschrijven.

1. **Risicobeheer:** Wij gebruiken gegevens die wij hebben om verschillende risicorapportages en financiële rapportages op te stellen. Voor dit proces worden persoonlijke gegevens geanonimiseerd of gepseudonimiseerd. Hierdoor kunnen in de voltooide rapporten geen conclusies meer worden getrokken over individuele personen.
2. **Fraude registratie:** We houden een lijst bij van klanten of aanvragers met hun naam, geboortedatum, adres en reden, bijvoorbeeld bij bewezen fraude. Dit doen we om deze mensen in de toekomst uit te sluiten voor aanvragen en om onze klanten en onszelf te beschermen.
3. **Overig onderzoek:** Het is in ons belang om verdachte gevallen te onderzoeken en relevante informatie te overhandigen aan de politie in het geval van een concrete verdenking van een strafbaar feit tegen een klant of aanvrager.
4. **Juridische geschillen:** Het is in ons belang om juridische geschillen op te lossen. In het geval van een juridisch geschil worden de gegevens verwerkt die nodig zijn voor gerechtelijke vervolging. Het is ook in ons belang om bij juridische geschillen bewijsmateriaal te bewaren totdat alle wettelijke verjaringstermijnen zijn verstreken. Hiervoor bewaren wij de relevante gegevens over u in overeenstemming met deze verjaringstermijnen.
5. **Gerichte informatie en advies:** We gebruiken dienstverleners om gegevens te evalueren en onszelf te vergelijken met andere partijen. Deze vergelijkingen geven informatie over de kenmerken van klanten en geïnteresseerden en dienen als basis voor marketing, zonder verwijzing naar individuele personen.
6. **Beveiliging:** Wij testen regelmatig of onze systemen aan de beveiligingseisen voldoen. Hierbij kunnen uw persoonsgegevens worden verwerkt.
7. **Meldingen van beveiligingsincidenten:** Bij een beveiligingsincident waarbij uw gegevens betrokken zijn, moeten we soms melding maken aan de toezichthoudende autoriteit voor gegevensbescherming (artikel 33 van de AVG). Dit kan betekenen dat uw gegevens worden verwerkt tijdens het onderzoek naar het incident.
8. **Controle accountants:** Om te kunnen voldoen aan onze wettelijke verplichting om de jaarrekening te controleren in overeenstemming met artikel 2:393 van het Burgerlijk Wetboek (BW) hebben wij accountants in dienst. In het kader van een controle kan niet worden uitgesloten dat documenten met uw gegevens worden ingezien. Alle accountants zijn gebonden aan geheimhouding.
9. **Belastingverplichtingen:** Om aan onze belastingverplichtingen te voldoen, maken we gebruik van belastingadviseurs. Tijdens de controle kan niet worden uitgesloten dat documenten met uw gegevens worden ingezien. Alle belastingadviseurs zijn gebonden aan geheimhouding.
10. **Audits:** We voeren audits en controlemaatregelen uit, om aan de wettelijke vereisten te voldoen en om te controleren dat wij voldoende kwaliteit leveren.
11. **IT-systemen en software:** Wij kunnen uw gegevens verwerken bij het testen van IT-systemen en softwareproducten en voor het uitvoeren van migraties. De verwerking wordt uitgevoerd om te voldoen aan ons gerechtvaardigd belang bij het controleren van de juistheid van nieuwe producten of de juistheid en volledigheid van migraties.

2. Bewaartermijnen

- Als wij een contract met u hebben gesloten, worden de gegevens die in de tabel worden genoemd 7 jaar na het einde van het contract verwijderd. De periode begint aan het einde van het kalenderjaar waarin het contract eindigde, bijvoorbeeld op 31.12.2016 als het contract eindigde op 27.07.2016. Tenzij anders aangegeven, geldt deze periode ook voor andere gegevens uit de zakelijke relatie, zoals aanvragen en andere verzoeken.
- Om bewijs te bewaren, bewaren we gegevens in het kader van de wettelijke verjarings-termijn volgens artikel 3:306 BW. In dit geval kan de bewaartermijn van uw gegevens langer zijn dan de hierboven genoemde termijn. De wettelijke verjaringstermijn kan oplopen tot 20 jaar. De standaard verjaringstermijn is 5 jaar.

3. Van wie ontvangen wij uw gegevens?

Er worden geen gegevens van derde partijen verzameld.

5.5 Nalatenschap en pensioenvoorziening

Bij het melden van overlijden vragen we uw begrip voor het feit dat we, om onze klanten te beschermen, verschillende bewijzen van u nodig hebben voordat we informatie kunnen verstrekken over het bestaan van een rekening, hypotheek of lening bij ons. We leven mee met uw verlies en begrijpen dat het erg moeilijk is om in deze situatie financiële zaken af te wikkelen. Om uw melding en aanvragen te kunnen verwerken, hebben wij echter de volgende gegevens en documenten nodig. In de tabel kunt u in één oogopslag zien welke gegevens en documenten in welke gevallen worden gebruikt.

1. Welke gegevens verwerken wij en waarom?

- **Melding van overlijden en recht op erfenis:** We verwerken uw gegevens om het overlijden te melden, het recht op erfenis vast te stellen, volmachten te verlenen of in te trekken bij overlijden, en om de rekening van de overledene af te sluiten of de hypotheek of lening af te wikkelen. Dit is nodig voor de uitvoering van de overeenkomst met de overledene (artikel 6, lid 1 onder b van de AVG).
- **Wettelijke verplichting:** We verwerken uw gegevens om te voldoen aan wettelijke verplichtingen, vooral uit het erfrecht, en om de belangen van de erfgenamen te behartigen (artikel 6, lid 1 onder f van de AVG).
- **Uitstaande termijnen:** Verder is het in ons gerechtvaardigd belang om uitstaande termijnen op te vragen bij mogelijke erfgenamen (artikel 6, lid 1 onder f van de AVG).

	Doel		
Gegevens ▼	**Kennisgeving van overlijden en recht op erfenis**	**Verlening of herroeping van een volmacht bij overlijden**	**Sluiting of voort-zetting van het product**
Aanhef	x	x (Opdrachtgever en gemachtigd vertegenwoordiger)	x (Gemachtigd vertegenwoordiger)
Naam en achternaam	x	x (Opdrachtgever en gemachtigd vertegenwoordiger)	x (Gemachtigd vertegenwoordiger)
Geboortedatum		x (Opdrachtgever en gemachtigd vertegenwoordiger)	
Handtekening		x (Opdrachtgever, gemachtigde alleen bij toekenning)	x (Gemachtigd vertegenwoordiger of erfgenaam of wettelijke voogd) vertegenwoordiger of executeur)
Informatie over erfrechten	x		
Mate van verwantschap met de overledene	x		
Adres (straat, huisnummer, postcode en plaats)	x		
E-mailadres	x		
Telefoonnummer of mobiel telefoon-nummer	x		
Voorkeur voor verdere meldingen (post of e-mail)	x		
Bewijs van legitimiteit van alle erfgenamen in kopie	x		

Zie volgende pagina voor het vervolg.

	Doel		
Gegevens ▼	**Kennisgeving van overlijden en recht op erfenis**	**Verlening of herroeping van een volmacht bij overlijden**	**Sluiting of voort-zetting van het product**
Kopie van bewijs van nalatenschap	x		x
Identiteitskaart of paspoort (gewaarmerkte kopie)	x		x
Bankgegevens (IBAN, BIC, naam van de bank)			x

2. Bewaartermijnen

- 7 jaar na het sluiten van de rekening, hypotheek of lening van de overleden klant wissen wij de gegevens van de overledene, melders, erfgenamen, gemachtigden, executeurs en wettelijke vertegenwoordigers. De periode begint aan het einde van het kalenderjaar waarin de klantrekening werd gesloten, bijvoorbeeld op 31.12.2016 als de rekening werd gesloten op 27.07.2016.
- Gewone, niet-gewaarmerkte kopieën worden onmiddellijk na verwerking vernietigd. Gewaarmerkte kopieën worden ook 7 jaar na het sluiten van de klantrekening van de overledene verwijderd, waarbij de periode begint aan het einde van het kalenderjaar waarin de klantrekening werd gesloten (zie hierboven).
- Om bewijs te bewaren, bewaren we gegevens in het kader van de wettelijke verjaringstermijn volgens artikel 3:306 BW. In dit geval kan de bewaartermijn van uw gegevens langer zijn dan de hierboven vermelde termijn. De wettelijke verjaringstermijn kan oplopen tot 20 jaar. De standaard verjaringstermijn is 5 jaar.

3. Van wie ontvangen wij uw gegevens?

Als we geen erfgenamen kennen, worden mogelijke erfgenamen geïdentificeerd bij de plaatselijke rechtbank. Wij ontvangen informatie van de verzekeraars van levens- of overlijdens-risicoverzekeringen, zoals verzekeringspolissen, die nodig zijn om uw aanvraag te voltooien of uw lening te wijzigen.

5.6 Cameratoezicht bij bezoek aan onze kantoren

Als u ons kantoor bezoekt, kunnen wij camerabeelden van u maken. De camera's hangen bij de ingang van het kantoor en in de directe omgeving daarvan.

1. Welke gegevens verwerken wij en waarom?

Wij verwerken camerabeelden van bezoekers, medewerkers en andere personen die ons kantoor binnenkomen of verlaten. Ook kunnen wij de datum, tijd en locatie van de opname verwerken. Wij verwerken deze gegevens om:

- medewerkers, bezoekers en eigendommen te beveiligen;
- te controleren wie toegang heeft tot ons kantoor;
- incidenten te voorkomen, onderzoeken en af te handelen, zoals onbevoegde toegang, diefstal, vernieling of andere veiligheidsincidenten.

Wij verwerken deze gegevens op basis van ons gerechtvaardigd belang om onze kantoorlocaties, medewerkers, bezoekers en eigendommen te beveiligen (artikel 6 lid 1 sub f AVG). De camera's zijn niet bedoeld om personen op de werkplek te volgen of hun functioneren te beoordelen.

2. Bewaartermijnen

Wij bewaren camerabeelden niet langer dan nodig is voor deze doelen. Als er geen incident is geweest, verwijderen wij de beelden na een korte periode. Hebben wij de beelden nodig voor een incident, onderzoek of juridische procedure? Dan kunnen wij de beelden langer bewaren. Wij doen dit alleen zolang dat nodig is.



5. Welke persoons-gegevens verwerken we?

Deel B

Geldt alleen voor bepaalde producten

LLOYDS BANK

5.7 Persoonlijke leningen

Welke gegevens verwerken wij en waarom?

Hieronder leggen we uit welke gegevens we over u verwerken en waarom. In de tabel kunt u zien waarom we uw gegevens verwerken. Hieronder leggen we eerst deze doeleinden voor u uit:

- **Aanvraag van een lening:** Wij verwerken uw gegevens om een contract met u te kunnen aangaan als onderdeel van uw leningaanvraag. Het gaat hierbij om communicatie, de kredietcontrole en -beoordeling, de risicobeoordeling, en het controleren van de vereisten voor een lening (bijvoorbeeld meerderjarigheid). De verwerking is noodzakelijk voor de uitvoering, verificatie en sluiting van het contract (artikel 6, lid 1 onder b van de AVG).
- **Uitvoering van het contract:** We verwerken uw gegevens om het contract uit te voeren (artikel 6, lid 1 onder b van de AVG). Het gaat hierbij om communicatie en het versturen van berichten, zoals informatie over lopende aflossingen of uitstaande termijnen.
- **Marketing:** Wij kunnen uw gegevens gebruiken voor marketing. We sturen marketing-berichten naar uw huisadres of per e-mail, of we nemen telefonisch contact met u op.
  - **Telefonisch contact**: We kunnen uw telefonische contactgegevens gebruiken om u te informeren over onze producten en diensten als u ons hiervoor expliciet toestemming heeft gegeven (artikel 6, lid 1 onder a van de AVG).
  - **Post:** We gebruiken uw naam en adres om u informatie over onze producten, aanbiedingen en diensten toe te sturen. U kunt altijd bezwaar maken tegen het gebruik van uw gegevens voor dit doel.
  - **E-mail:** De verwerking van uw e-mailadres voor marketingdoeleinden is gebaseerd op een gerechtvaardigd belang (artikel 11.7 (3) Telecommunicatiewet in combinatie met artikel 6, lid 1 onder f van de AVG.
- **Kredietwaardigheid:** Wij verwerken uw gegevens voor kredietcontroles om te beslissen of en tegen welke rente wij een lening kunnen verstrekken. De verwerking is noodzakelijk voor het aangaan en het uitvoeren van uw contract met ons (artikel 6, lid 1 onder b van de AVG).
- **Bureau Krediet Registratie (BKR):** Wij verstrekken informatie over uw krediet aan het BKR. Dit is noodzakelijk om te voldoen aan de wettelijke verplichtingen van de Wet op het financieel toezicht (Wft).
- **Digitale controle bankafschriften:** We verwerken de gegevens op uw bankafschriften om uw kredietwaardigheid te controleren, mits u hiervoor toestemming geeft (artikel 6, lid 1 onder a van de AVG en artikel 6, lid 2 van de AVG). Dit helpt ons om uw inkomsten en uitgaven te categoriseren en uw beschikbare middelen te bepalen.
- Tot slot verwerken we uw gegevens ter bescherming van onze gerechtvaardigde belangen (artikel 6, lid 1 onder f van de AVG):
  1. We hebben een gerechtvaardigd belang bij het verkopen van oninbare vorderingen om onze risico's en verliezen te beperken.
  2. Wij verwerken uw gegevens ter voorkoming van het witwassen van geld en de financiering van terrorisme, aangezien het ons gerechtvaardigd belang is om te voldoen aan onze wettelijke verplichtingen in dit verband, in het bijzonder volgens artikel 2a (2), 2b (1), 2c (1), en artikel 3 Wwft.

	Doel				
Gegevens die u zelf verstrekt ▼	**Aangaan van het contract**	**Uitvoering van het contract**	**Marketing**	**Krediet-check**	**Doorgeven aan BKR**
Aantal leningnemers	x	x			
Burgerlijke staat	x				
Aantal kinderen met recht op kinderbijslag	x				
Huisvesting	x				
Maandelijkse huur (als u in een huurwoning woont)	x				
Maandelijkse nutsvoor-zieningen (als u in het huis woont)	x				
Netto-inkomen van alle leningnemers	x				
Bedrag aan onderhouds-kosten, indien verplicht	x				
Premie voor zorgverzekering	x				
Als er al andere lopende leningen zijn, wordt voor elke lening het volgende verwerkt: lener (max. 2), maandelijkse afbetaling, resterende schuld (als u de lening wilt herstructureren)	x	x (In geval van herstruc-turering van de lening)			
Aanhef	x	x	x	x	x
Titel (optioneel)	x	x	x	x	x
Voornamen	x	x	x	x	x
Achternaam	x	x	x	x	x
Leeftijd, geboortedatum	x	x		x	x
Geboorteplaats	x	x			

Zie volgende pagina voor het vervolg.

	Doel				
Gegevens die u zelf verstrekt ▼	**Aangaan van het contract**	**Uitvoering van het contract**	**Marketing**	**Krediet-check**	**Doorgeven aan BKR**
Geboorteland	x	x			
Nationaliteit	x	x			
Maakt u al gebruik van andere van onze aanbiedingen?	x (Als u al gebruik-maakt van een van onze diensten, hoeft u niet opnieuw ge-identificeerd te worden)	x			
E-mailadres	x	x	x		
Mobiel telefoonnummer	x	x	x		
Vaste lijn (optioneel)	x	x	x		
Adres: straat, huisnummer, postcode, stad	x	x	x	x	x
Woont u al langer dan 2 jaar in uw huidige woonplaats?	x	x			
Vorig adres: straat, huis-nummer, postcode, stad, land (als u langer dan 2 jaar niet in uw huidige woon-plaats heeft gewoond)	x	x			
Beroep	x	x			
Type opleiding (alleen indien momenteel in opleiding)	x	x			
Functie	x	x			
Sector	x	x			
Datum in dienst	x	x			

Zie volgende pagina voor het vervolg.

	Doel				
Gegevens die u zelf verstrekt ▼	**Aangaan van het contract**	**Uitvoering van het contract**	**Marketing**	**Krediet-check**	**Doorgeven aan BKR**
Duur van de arbeids-overeenkomst	x	x			
IBAN	x	x			
Rekeninghouder (indien verschillend van de lening-nemer)	x	x			
Datum van betaling in termijnen	x	x			x
De laatste drie loonstroken (kopie)	x				
SEPA-mandaat		x			
Informatie op rekening-afschriften, met name: rekeningsaldo, mogelijkheid tot roodstand, transacties incl. doel van betaling, bedrag, begunstigde of af-zender, datum van transactie	x				
Pensioeninformatie	x				
Bewijs van ontvangst kinderbijslag	x				
Sluiting van het contract					x
Handtekening (leningnemer, rekeninghouder)	x	x			
Uitstaande termijnen, saldi	x	x			
Uitstaande vorderingen	x				x
Niet-contractueel gedrag, bijv. frauduleus gedrag	x				x
Krediet	x	x			x

Zie volgende pagina voor het vervolg.

	Doel				
Gegevens die u zelf verstrekt ▼	**Aangaan van het contract**	**Uitvoering van het contract**	**Marketing**	**Krediet-check**	**Doorgeven aan BKR**
Begin van de lening	x	x			x
Looptijd van de lening	x	x			x
Gebruikersnaam		x			
Burgerservicenummer	x	x			
Financieringsovereenkomst	x	x			
Betalingen		x			
Informatie over autobezit, bijv. eigen auto of privé lease/auto van de zaak	x			x	
Doel van de lening	x				
Informatie die we ontvangen van andere bronnen:					
Kredietthistorie, BKR-kenmerken	x	x		x	
Kredietwaardigheidsscore	x			x	

Gegevens die we zelf genereren ▼	**Aangaan van het contract**	**Uitvoering van het contract**	**Marketing**	**Krediet-check**	**Doorgeven aan BKR**
Leningnummer		x			
Eigen kredietwaardigheids-score	x			x	

2. Informatie over geautomatiseerde individuele beslissingen en profilering

Om zo snel mogelijk te kunnen beslissen over uw leningaanvraag, maken we voor de Lloyds Bank Persoonlijke Lening gebruik van een volledig geautomatiseerde beslissing.

Wat is geautomatiseerde besluitvorming?
Geautomatiseerde besluitvorming is het nemen van een beslissing met technologische middelen en zonder menselijke tussenkomst.

Hoe gebruiken wij geautomatiseerde besluitvorming?
We gebruiken geautomatiseerde besluitvorming om te bepalen of u in aanmerking komt voor een Lloyds Bank Persoonlijke Lening. Als de uitkomst positief is, zal een medewerker uw aanvraag verder beoordelen. Als uw gegevens al aangeven dat u niet aan de criteria voldoet, is deze beoordeling niet nodig.

Waarom gebruiken we geautomatiseerde besluitvorming?
Geautomatiseerde besluitvorming is noodzakelijk voor een gemakkelijk en gebruiksvriendelijk aanvraagproces. Hierdoor ontvangt u zo snel mogelijk informatie over uw leningaanvraag.

Hoe werkt geautomatiseerde besluitvorming?

- We controleren automatisch of u in ons frauderegister staat om onze organisatie te beschermen tegen financiële schade. We gebruiken verschillende factoren om de kans te bepalen dat u de lening terugbetaalt. Hiervoor geven wij uw persoonlijke identificatiegegevens door aan het BKR om meer informatie over u te verkrijgen, zoals informatie over bestaande leningen en BKR-codes. We evalueren uw aanvraaggegevens met statistische modellen op basis van ervaringen met vergelijkbare klanten. Belangrijke factoren zijn uw inkomen, de duur van uw dienstverband, de lening die u aanvraagt en uw schuld/inkomensratio. Bestaande kredietverplichtingen kunnen bijvoorbeeld een negatief effect hebben op onze beoordeling, terwijl een langdurige arbeidsrelatie een positief effect kan hebben. We controleren of uw inkomsten en uitgaven voldoende zijn om de lening af te lossen in de gewenste looptijd.
- Om het proces te versnellen, bieden we een geautomatiseerde, digitale controle van bankafschriften aan. Met uw toestemming gebruiken we een rekeninginformatiedienst om eenmalig toegang te krijgen tot uw rekeninggegevens. We analyseren de transacties op uw digitale rekeningafschriften om uw kredietwaardigheid te bepalen. Zo kunnen we beoordelen of uw financiële situatie en betalingsgedrag geschikt zijn voor kredietverlening.

Als alle controles positief zijn, ontvangt u een persoonlijke offerte. Anders kunnen we u helaas geen lening aanbieden.

Wat is profilering?
Profilering is een vorm van geautomatiseerde verwerking van persoonlijke gegevens. Dit gebeurt door bepaalde persoonlijke aspecten te beoordelen op basis van uw gegevens en door verbanden te leggen. Het doel is om een voorspelling te doen, bijvoorbeeld over uw toekomstige situatie of gedrag.

Hoe gebruiken wij profilering?
Wij gebruiken profilering om het risico dat de lening niet wordt terugbetaald te beoordelen. Wij gebruiken geen profilering voor onze andere producten. Bij de ontwikkeling van onze processen hebben wij controles ingebouwd om ongewenste effecten van profilering te voorkomen.

Profilering is noodzakelijk voor het verstrekken van de Lloyds Bank Persoonlijke Lening. Het aanvraagproces is ontworpen om zo gemakkelijk en gebruiksvriendelijk mogelijk te zijn. Dit kan alleen worden bereikt met het gebruik van profilering.

We passen rentetarieven toe op basis van het risico van de leningaanvraag. Verschillende factoren beïnvloeden het rentetarief dat u wordt aangeboden. Deze factoren zijn objectief en worden algemeen gebruikt om kredietrisico's te beoordelen.

De rentetarieven voor onze Lloyds Bank Persoonlijke Lening kunt u vinden op de website van Lloyds Bank. Omdat wij gebruikmaken van profilering heeft u een aantal rechten. U vindt deze onder 'Uw rechten'.

3. Bewaartermijnen

- Als de aanvraag wordt geannuleerd, verwijderen we na één uur alle gegevens die u tot dat moment heeft ingevuld.
- Als uw aanvraag wordt afgewezen, worden alle ingevoerde gegevens na 12 maanden verwijderd.
- Als wij een contract met u sluiten, worden de gegevens die in de tabel worden genoemd 7 jaar na het einde van het contract verwijderd. De periode begint aan het einde van het kalenderjaar waarin het contract eindigde, bijvoorbeeld op 31.12.2016 als het contract eindigde op 27.07.2016.
- Om bewijs te bewaren, bewaren we gegevens in het kader van de wettelijke verjaringstermijn volgens artikel 3:306 BW. In dit geval kan de bewaartermijn van uw gegevens langer zijn dan de hierboven vermelde termijn. De wettelijke verjaringstermijn kan oplopen tot 20 jaar. De reguliere verjaringstermijn is 5 jaar.

4. Van wie ontvangen wij uw gegevens?

- Om te beslissen of we u een lening kunnen aanbieden, controleren we uw kredietwaardigheid. Hiervoor ontvangen wij informatie van het BKR over uw kredietgeschiedenis. Wij zijn verantwoordelijk voor het opvragen van de gegevens bij het kredietbureau en voor het nemen van de kredietbeslissing. Het BKR is verantwoordelijk voor het opslaan van uw kredietgeschiedenis en voor het verstrekken van de gevraagde informatie.
- Als u deelneemt aan de digitale bankafschriftcontrole, hebben we toegang tot de volledige bankafschriften van de afgelopen 90 dagen van uw bankrekening en een analyse van de transacties op deze rekening.
- Als we u aanschrijven en de post komt als onbestelbaar retour, dan kunnen we proberen uw nieuwe adres te achterhalen. Mogelijke bronnen hiervoor zijn het BKR, aanbieders van verhuisdatabases of incassodienstverleners.

- Als u ons toestemming geeft, vragen we via serviceproviders gegevens over u, uw inkomen, uw vermogen en, indien van toepassing, uw hypotheken, leningen, onroerend goed en verzekeringen op bij de volgende overheidsinstanties: MijnOverheid, UWV, Belastingdienst, Mijnpensioenoverzicht en DUO.

5.8 Hypotheken

1. Welke gegevens verwerken wij en waarom?

Als u een hypotheek wilt aanvragen, kunt u dit direct doen of via onze tussenpersonen. Hieronder leggen we uit welke gegevens we verwerken en waarom.

- **Aanvraag van een hypotheek:** Wij verwerken uw gegevens om een contract met u te kunnen aangaan als onderdeel van uw hypotheekaanvraag (artikel 6, lid 1 onder b van de AVG). Het gaat hierbij om de communicatie, de kredietcontrole en -beoordeling, de risicobeoordeling, en het controleren van de vereisten voor een lening (bijvoorbeeld meerderjarigheid).
- **Uitvoering van het contract:** We verwerken uw gegevens om het contract uit te voeren. Het gaat hierbij om communicatie en het versturen van berichten, zoals informatie over lopende aflossingen of uitstaande termijnen. Dit is nodig voor de uitvoering van het contract (artikel 6, lid 1 onder b van de AVG).
- **Marketing:** Wij kunnen uw gegevens gebruiken voor marketing. We sturen marketingberichten naar uw huisadres of per e-mail, of we nemen telefonisch contact met u op.
  - **Telefonisch contact:** We kunnen uw telefonische contactgegevens gebruiken om u te informeren over onze producten en diensten als u ons hiervoor expliciet toestemming heeft gegeven (artikel 6, lid 1 onder a van de AVG).
  - **Post:** We gebruiken uw naam en adres om u informatie over onze producten, aanbiedingen en diensten toe te sturen. U kunt altijd bezwaar maken tegen het gebruik van uw gegevens voor dit doel.
  - **E-mail:** De verwerking van uw e-mailadres voor marketingdoeleinden is gebaseerd op een gerechtvaardigd belang (artikel 11.7 (3) Telecommunicatiewet in combinatie met artikel 6, lid 1 onder f van de AVG.
- **Gerechtvaardigde belangen:** Wij verwerken uw gegevens om onze gerechtvaardigde belangen of de gerechtvaardigde belangen van derden te waarborgen (artikel 6, lid 1 onder f van de AVG):
  1. We hebben een gerechtvaardigd belang om onze risico's en financiële verliezen te beperken. Als klanten niet langer aan de contractuele eisen kunnen voldoen, behouden we ons het recht voor om oninbare vorderingen te verkopen of de executoriale verkoop van een eigendom aan te vragen. Hiervoor wordt informatie verwerkt over de naam van de debiteur, het bedrag van de lening en uitstaande vorderingen of informatie over het te veilen onroerend goed.
  2. We hebben een gerechtvaardigd belang bij het securitiseren van bestaande vorderingen om ons kapitaal te herfinancieren en veilig te stellen. Hiertoe worden leningen gebundeld en uitgegeven in effecten.

3. Wij verwerken uw gegevens ter voorkoming van het witwassen van geld en de financiering van terrorisme, aangezien het ons gerechtvaardigde belang is om te voldoen aan onze wettelijke verplichtingen in dit verband, in het bijzonder in overeenstemming met artikel 2a (2), 2b (1), 2c (1), en artikel 3 van de Wwft.
4. We controleren aanvragers aan de hand van de database van de Stichting Hypotheek-fraudepreventie en de Externe Verwijzings Applicatie van de Nederlandse Vereniging van Banken om onze klanten en de bank te beschermen tegen fraude.

	Doel				
Gegevens die u zelf verstrekt ▼	**Aangaan van het contract**	**Uitvoering van het contract**	**Marketing**	**Krediet-check**	**Doorgeven aan BKR**
Financieringsaanvraag	x				x
Bewijs van vermogen en inkomen - afhankelijk van het soort werk (werknemer, stagiair, gepensioneerde, zelf-standige, overheidsdienst): aangifte inkomstenbelasting, aanslag inkomstenbelasting, salarisstroken, bankafschrif-ten, bedrijfsevaluaties, balans inclusief winst- en verliesrekening en bewijs van kosten, inkomstenrekening, uittreksel uit het handels-register)	x	x			
Huurinkomsten (indien van toepassing)	x				
Kennisgeving ouderschapsuitkering	x				
Bewijs van voldoende eigen vermogen	x				

Zie volgende pagina voor het vervolg.

	Doel				
Gegevens die u zelf verstrekt ▼	**Aangaan van het contract**	**Uitvoering van het contract**	**Marketing**	**Krediet-check**	**Doorgeven aan BKR**
Informatie over het onroerend goed - afhankelijk van het type onroerend goed: brochure, plattegrond, foto's, certificaat van afscheiding, verklaring van splitsing, uittreksel uit het kadaster, beschrijving van het gebouw, concept koopovereenkomst, berekening van de woon-oppervlakte, plattegrond, doorsnedetekening, lijst van de geplande eigen bijdrage, energieprestatiecertificaat, bouwplan, contract voor werkzaamheden en diensten voor het bouw-project, bouwvergunning, taxatie, bedrijfsplan, notulen van vergaderingen van eigenaren, resultaat van de bouwtechnische keuring	x				
Aantal leningnemers	x	x			
Burgerlijke staat	x				
Type huisvesting	x				
Maandelijkse huurkosten (als u in een huurwoning woont)	x				
Resterende schuld	x	x			x
Aanhef	x	x	x	x	x
Titel	x	x	x	x	x
Voornamen	x	x	x	x	x
Achternaam	x	x	x	x	x

Zie volgende pagina voor het vervolg.

	Doel				
Gegevens die u zelf verstrekt ▼	**Aangaan van het contract**	**Uitvoering van het contract**	**Marketing**	**Krediet-check**	**Doorgeven aan BKR**
Leeftijd, geboortedatum	x	x		x	x
Geboorteplaats	x	x			
Geboorteland	x	x			
Nationaliteit	x	x			
E-mailadres	x	x	x		
Telefoonnummer	x	x	x		
Adres: straat, huisnummer, postcode, stad	x	x	x	x	x
Vorig adres: straat, huis-nummer, postcode, stad, land (als u langer dan 2 jaar niet in uw huidige woon-plaats heeft gewoond)	x	x			
Type werk	x	x			
Functie	x	x			
Sector	x	x			
Datum in dienst	x	x			
Duur van de arbeids-overeenkomst	x	x			
IBAN	x	x			
Datum van betaling in termijnen	x	x			x
SEPA-mandaat		x			
Pensioeninformatie	x				

Zie volgende pagina voor het vervolg.

	Doel				
Gegevens die u zelf verstrekt ▼	**Aangaan van het contract**	**Uitvoering van het contract**	**Marketing**	**Krediet-check**	**Doorgeven aan BKR**
Levensverzekering	x				
Bedrijfsevaluatie (in geval van zelfstandig ondernemerschap)	x				
Datum sluiting van het contract					x
Handtekening (lener, rekeninghouder)	x	x			
Uitstaande termijnen, saldi		x			
Uitstaande vorderingen					x
Hoogte van de lening	x	x			x
Begin van de lening	x	x			x
Contractduur	x	x			x
Gebruikersnaam		x			
Burgerservicenummer	x	x			
Koopcontract	x				
Hypotheekakte	x				
Uittreksel uit het kadaster, notariële bevestiging of bankgarantie	x				
Intrekking instructie		x			
Bevestiging van grond-kosten die van de bank moeten worden overgemaakt om te worden afgelost		x (In geval van herstruc-turering van de schuld)			

Zie volgende pagina voor het vervolg.

	Doel				
Gegevens die u zelf verstrekt ▼	**Aangaan van het contract**	**Uitvoering van het contract**	**Marketing**	**Krediet-check**	**Doorgeven aan BKR**
Verklaring van opdracht		x (In geval van herstructurering van de schuld)			
Betalingen		x			
Hypotheekovereenkomst	x	x			

Informatie die we ontvangen van andere bronnen ▼	**Aangaan van het contract**	**Uitvoering van het contract**	**Marketing**	**Krediet-check**	**Doorgeven aan BKR**
Kredietgeschiedenis	x			x	
Kredietwaardigheidsscore	x			x	

Zie volgende pagina voor het vervolg.



	Doel				
Gegevens ▼	**Aangaan van het contract**	**Uitvoering van het contract**	**Marketing**	**Krediet-check**	**Doorgeven aan BKR**
Uw woonsituatie (woon-oppervlak, type woning, energieverbruik, aantal bewoners, huidige en gewenste verduurzamings-maatregelen)		Wij gebruiken deze gegevens om onze klanten te kunnen activeren, informeren, en onder-steunen bij het verduur-zamen van hun woning. Hiervoor vragen wij informatie op over de woning, waarna wij een rapport toesturen met verduur-zamings-maatregelen die geschikt zijn voor deze woning. Wij ano-nimiseren de rappor-ten voordat we deze gebruiken voor interne statistische doeleinden.			

Gegevens die we zelf genereren ▼	**Aangaan van het contract**	**Uitvoering van het contract**	**Marketing**	**Krediet-check**	**Doorgeven aan BKR**
Leningnummer		x			
Eigen kredietwaardig-heidsscore	x			x	

2. Bewaartermijnen

- Als wij na uw aanvraag geen contract met u sluiten, verwijderen wij uw gegevens na 12 maanden.
- Als wij wel een contract met u sluiten, verwijderen wij uw gegevens 7 jaar na het einde van het contract. De periode begint aan het einde van het kalenderjaar waarin het contract eindigde, bijvoorbeeld op 31.12.2016 als het contract eindigde op 27.07.2016.
- Om bewijs te bewaren, kunnen we gegevens langer bewaren volgens de wettelijke verjaringstermijn in overeenstemming met artikel 3:306 BW. Dit kan betekenen dat we uw gegevens langer bewaren dan de hierboven vermelde termijn. De wettelijke verjaringstermijn kan oplopen tot 20 jaar. De standaard verjaringstermijn is 5 jaar.

3. Van wie ontvangen we uw gegevens?

- Als u uw lening aanvraagt via een tussenpersoon, ontvangen wij de gegevens die u of een bevoegde vertegenwoordiger heeft verstrekt voor de aanvraag.
- Als u ons toestemming geeft, vragen we via serviceproviders gegevens over u op bij overheidsinstanties zoals MijnOverheid, UWV, Belastingdienst, Mijnpensioenoverzicht en DUO. Dit kan informatie zijn over uw inkomen, vermogen, hypotheken, leningen, onroerend goed en verzekeringen.
- Om te voldoen aan onze wettelijke verplichtingen om de identiteit van onze klanten te controleren en het witwassen van geld te voorkomen, maken we gebruik van Stichting Bureau Krediet Registratie (BKR). BKR controleert uw identiteitsbewijs en fraudegegevens. Als uw identiteitsbewijs als gestolen is opgegeven of als er een vermelding in een frauderegister is, ontvangen wij deze informatie van BKR.
- Om te beslissen of we u een lening kunnen aanbieden, controleren we uw kredietwaardigheid. Hiervoor ontvangen wij informatie van BKR over uw kredietgeschiedenis en uw krediet-score. Wij zijn verantwoordelijk voor het opvragen van de gegevens bij het kredietbureau en voor het nemen van de kredietbeslissing. Het BKR is verantwoordelijk voor het opslaan van uw kredietgeschiedenis en voor het verstrekken van de gevraagde informatie.
- Als we u aanschrijven en de post wordt als onbestelbaar geretourneerd, kunnen we proberen uw nieuwe adres te achterhalen. Mogelijke bronnen hiervoor zijn het BKR, aanbieders van verhuisdatabases of incassodienstverleners.
- Wij ontvangen van de Kamer van Koophandel (KvK) informatie of u een bedrijf heeft of dat er een bedrijf is ingeschreven op uw adres om een volledig overzicht te krijgen van uw financiële situatie. Deze verwerking is noodzakelijk om te voldoen aan onze wettelijke verplichtingen volgens artikel 4:24 van de Wet op het financieel toezicht.

5.9 Spaarrekening

1. Welke gegevens verwerken wij en waarom?

Hieronder leggen we uit welke gegevens we van u verwerken als u een spaarrekening bij ons wilt openen:

- **Aanvraag voor een spaarrekening:** Wij verwerken uw gegevens om een contract te kunnen afsluiten voor een spaarrekening (artikel 6, lid 1 onder b van de AVG). Het gaat hierbij om de communicatie rondom de aanvraag, en het onderzoek naar de vereisten voor een spaarrekening (bijvoorbeeld meerderjarigheid en het hebben van een Nederlandse bankrekening en een Nederlands mobiel telefoonnummer om sms-berichten te ontvangen).
- **Uitvoeren van het contract:** Wij verwerken uw gegevens om het contract te kunnen uitvoeren. Het gaat hierbij om de communicatie rondom de uitvoering van het contract en de verwerking van transacties (artikel 6, lid 1 onder b van de AVG).
- **Marketing:** Wij kunnen uw gegevens gebruiken voor marketing. We sturen reclamemateriaal naar uw huisadres of per e-mail, of we nemen telefonisch contact met u op.
  - **Telefonisch contact:** We kunnen uw telefonische contactgegevens gebruiken om u te informeren over onze producten en diensten als u ons hiervoor expliciet toestemming heeft gegeven (artikel 6, lid 1 onder a van de AVG).
  - **Post:** We gebruiken uw naam en adres om u informatie over onze producten, aanbiedingen en diensten toe te sturen. U kunt altijd bezwaar maken tegen het gebruik van uw gegevens voor dit doel.
  - **E-mail:** De verwerking van uw e-mailadres voor marketingdoeleinden is gebaseerd op een gerechtvaardigd belang (artikel 11.7 (3) Telecommunicatiewet in combinatie met (artikel 6, lid 1 onder f van de AVG).
- **Gerechtvaardigde belangen:** Wij verwerken uw gegevens om onze gerechtvaardigde belangen of de gerechtvaardigde belangen van derden te waarborgen (artikel 6, lid 1 onder f van de AVG):
  1. Om mislukte transacties snel te identificeren en corrigeren, maken we dagelijks rapporten van alle geldbewegingen van en naar spaarrekeningen. Hierbij worden alle persoonsgegevens verwerkt die bij deze transacties worden gebruikt.
  2. Wij verwerken uw gegevens om witwassen en de financiering van terrorisme te voorkomen, aangezien het ons gerechtvaardigde belang is om te voldoen aan onze wettelijke verplichtingen in dit verband, in het bijzonder in overeenstemming met artikel 2a (2), 2b (1), 2c (1), en artikel 3 van de Wwft.

	Doel		
Gegevens die u zelf verstrekt ▼	**Aangaan van het contract**	**Uitvoeren van het contract**	**Marketing**
Aanhef	x	x	x
Voornamen	x	x	x
Achternaam	x	x	x
Geboortedatum	x		
Geboorteplaats	x		
Geboorteland	x		
Nationaliteit	x		
Type werk	x	x	
Sector	x	x	
Functie	x	x	
Netto inkomen	x	x	
Adres: Straat, huisnummer, postcode, stad	x	x	x
E-mailadres	x	x	x
Mobiele telefoonnummer	x	x	x
Burgerservicenummer		x	
Amerikaans fiscaal identificatie-nummer als u een Amerikaanse belastingbetaler bent	x	x	
Andere belastbare verblijfplaatsen buiten Nederland, indien beschikbaar	x	x	

Zie volgende pagina voor het vervolg.

	Doel		
Gegevens ▼	**Aangaan van het contract**	**Uitvoeren van het contract**	**Marketing**
IBAN van de tegenrekening	x	x	
Krediet/creditrente (verwerkt wanneer een rekening wordt gesloten)		x	
Transactie - als klant: IBAN, BIC, achternaam, voornaam, adres, doel van de betaling, transactiebedrag, valuta - als ontvanger: IBAN, BIC, achternaam, voornaam, doel van de betaling, transactiebedrag, valuta		x	
Gebruikersnaam		x	

Informatie die we ontvangen van andere bronnen ▼	**Aangaan van het contract**	**Uitvoeren van het contract**	**Marketing**
Informatie van identiteitskaart of paspoort (naam, geregistreerd adres, geboortedatum en geboorteplaats, titel)	x	x	
Adres		x	x

Gegevens die we zelf genereren ▼	**Aangaan van het contract**	**Uitvoeren van het contract**	**Marketing**
IBAN van de spaarrekening		x	

2. Informatie over geautomatiseerde individuele beslissingen

Wij nemen geen geautomatiseerde individuele beslissingen.

3. Bewaartermijnen

- Als uw aanvraag wordt geannuleerd, verwijderen we na één uur alle gegevens die u tot het moment van annulering op het aanvraagformulier heeft ingevuld.
- Als uw aanvraag wordt afgewezen, worden alle ingevoerde gegevens na 12 maanden vanaf de datum van afwijzing verwijderd.
- Als er wel een contract met ons wordt gesloten, verwijderen wij uw gegevens 7 jaar na het einde van het contract. De periode begint aan het einde van het kalenderjaar waarin het contract eindigde, bijvoorbeeld op 31.12.2016 als het contract eindigde op 27.07.2016.
- Om bewijs te bewaren, kunnen we gegevens langer bewaren volgens de wettelijke verjaringstermijn in overeenstemming met artikel 3:306 BW. Dit kan betekenen dat we uw gegevens langer bewaren dan de hierboven vermelde termijn. De wettelijke verjarings-termijn kan oplopen tot 20 jaar. De standaard verjaringstermijn is 5 jaar.

4. Van wie ontvangen we uw gegevens?

- Als we u aanschrijven en de post wordt als onbestelbaar geretourneerd, kunnen we proberen uw nieuwe adres te achterhalen. Mogelijke bronnen hiervoor zijn het BKR of aanbieders van verhuisdatabases.



6. Wet bescherming klokkenluiders

Wij kunnen uw gegevens verwerken om te voldoen aan de Wet bescherming klokkenluiders (Wbk). Dit betekent dat wij meldingen van (vermoedelijke) overtredingen van de wet moeten ontvangen en onderzoeken. Tijdens dit onderzoek kunnen we melders of andere betrokken personen interviewen. Wij kunnen informatie en verklaringen delen met andere instanties of autoriteiten. Ook kunnen wij deze informatie gebruiken in de rechtbank. Of openbaarmaking noodzakelijk en wettelijk toegestaan is, wordt per geval beoordeeld.

We ontvangen de melding van de betreffende klokkenluider. Wanneer nodig wordt de melding aangevuld door het ontvangende meldpunt.

De verwerking van uw gegevens voor het onderzoeken van een melding gebeurt om ons gerechtvaardigde belang te waarborgen bij het ophelderen van schendingen van wettelijke bepalingen of interne regels (artikel 6, lid 1 onder f van de AVG).

Voor gegevens in maatregelen die voortkomen uit een melding gelden de bewaartermijnen die van toepassing zijn op het betreffende vervolgproces. De documentatie van een melding wordt 3 jaar na afronding van de procedure bij het meldpunt verwijderd. Daarnaast wordt het wissen van uw gegevens uitgesteld als dit nodig is voor juridische claims of gerechtelijke procedures.



7. Wie ontvangt uw gegevens?

De volgende tabel geeft een overzicht van wanneer we gegevens delen met derden. In de relevante hoofdstukken van deze verklaring vindt u om welke specifieke gegevens het gaat. Veel ontvangers zijn entiteiten waaraan we wettelijk of contractueel verplicht zijn gegevens te verstrekken.

Andere ontvangers zijn geselecteerde dienstverleners die voor ons optreden als verwerkers (in overeenstemming met artikel 28 van de AVG). Deze partijen hebben alleen toegang tot uw gegevens als dit nodig is. Ze hebben veel contractuele verplichtingen en mogen uw persoonsgegevens alleen in onze opdracht en voor de uitvoering van onze opdrachten verwerken.

Ontvangers van gegevens	Gegevens vanwege onze relatie met u	Gegevens over het bezoek aan de website of het gebruik van de app	Uitleg
Andere kredietverstrekkers	x		Als u een hypotheek bij ons afsluit, kunnen we gegevens delen met andere kredietverstrekkers die ook een lening op het onroerend goed hebben.
Accountants	x	x	Om te kunnen voldoen aan onze wettelijke verplichting om de jaarrekening te controleren in overeenstemming met artikel 2:393 van het Burgerlijk Wetboek (BW) hebben wij accountants in dienst. In het kader van een dergelijke controle kan niet worden uitgesloten dat documenten met uw gegevens worden ingezien. Accountants hebben een geheimhoudingsplicht.

Zie volgende pagina voor het vervolg.

Ontvangers van gegevens	Gegevens vanwege onze relatie met u	Gegevens over het bezoek aan de website of het gebruik van de app	Uitleg
Kredietinstellingen	x		Het BKR ontvangt gegevens over u en uw krediet als onderdeel van de uitvoering van het contract voor kredietcontroles, maar ook nadat een lening is verstrekt.
Bank van de begunstigde	x		In het kader van betalingen ontvangt de ontvangende bank de volgende persoonsgegevens: voornaam, achternaam, adres, doel van de betaling, IBAN, BIC, transactiebedrag, valuta.
Adviseurs	x		Als onderdeel van verschillende zakelijke of wettelijke vereisten schakelen we consultants in die toegang kunnen hebben tot persoonlijke gegevens voor zover dat nodig is, afhankelijk van de opdracht.

Zie volgende pagina voor het vervolg.



Ontvangers van gegevens	Gegevens vanwege onze relatie met u	Gegevens over het bezoek aan de website of het gebruik van de app	Uitleg
ECB (Europese Centrale Bank), De Nederlandsche Bank (DNB), Nederlandse financiële toezichthouder (AFM), de Bundesbank, de Bundesanstalt für Finanzdienstleistungs-aufsicht (Bafin), het Duitse deposito-garantiestelsel	x		Als bank zijn wij wettelijk verplicht om op verzoek van ECB, AFM, de DNB, de Bundesbank, en de Bafin gegevens te verstrekken over lening-nemers of rekening-houders. In overeenstemming met artikel 3:10 van de Wet op het financieel toezicht (Wft) zijn wij ook wettelijk verplicht om gegevens over elke persoon die een rekening bij ons heeft te allen tijde beschikbaar te houden voor de Nederlandse toezichthoudende autoriteiten. Bovendien zijn we, in overeenstemming met het depositogarantie-stelsel, verplicht om de benodigde documenten te verstrekken aan het Duitse deposito-garantiestelsel) voor het onderzoeken van compensatieclaims van deposanten.

Zie volgende pagina voor het vervolg.

Ontvangers van gegevens	Gegevens vanwege onze relatie met u	Gegevens over het bezoek aan de website of het gebruik van de app	Uitleg
De Belastingdienst	x		Volgens de Amerikaanse FATCA (Foreign Account Tax Compliance Act) wetgeving moeten wij uw naam, adres, Amerikaanse fiscaal identificatienummer, rekeningnummer en vermogen rapporteren aan de Amerikaanse belastingdienst (IRS) als u belastingplichtig bent in de Verenigde Staten. We moeten bepaalde financiële gegevens rapporteren aan de Nederlandse Belasting-dienst voor uitwisseling met andere belasting-diensten. We zijn verplicht om op verzoek gegevens te verstrekken aan de Nederlandse Belastingdienst. We mogen ook het identificatienummer van iemand opvragen en verstrekken aan de Nederlandse Belastingdienst. Omdat we een Duitse bankvergunning hebben, kunnen we ook gecontroleerd worden door de Bundesbank of BaFin, waarbij persoonsgegevens worden verwerkt.

Zie volgende pagina voor het vervolg.

Ontvangers van gegevens	Gegevens vanwege onze relatie met u	Gegevens over het bezoek aan de website of het gebruik van de app	Uitleg
Functionaris voor gegevensbescherming	x	x	De functionaris voor gegevensbescherming kan persoonsgegevens ontvangen of er toegang toe krijgen tijdens de uitvoering van zijn of haar taken.
Dienstverlener voor vernietiging van documenten	x	x	We maken gebruik van dienstverleners voor het vernietigen van documenten om papieren en gegevens-dragers veilig te vernietigen en af te voeren.
Dienstverleners voor drukkerijen/brieven-bussen, verzendings-diensten	x		Voor het afdrukken en verzenden van brieven-post maken we gebruik van dienstverleners die uw gegevens (naam, adres) ontvangen als onderdeel van de orderverwerking.
Dienstverlener voor verificatie van digitale bankafschriften	x		We gebruiken open bankplatforms en rekeninginformatie-diensten om de rekening-overzichtcontrole uit te voeren.
Aanbieders van diensten voor digitale handtekeningen	x		Voor de uitvoering van de eSignature service worden de betreffende gegevens doorgegeven aan onze dienstverleners.
Serviceproviders voor e-mailings	x		Voor het verzenden van e-mails met informatie over onze producten en diensten maken we gebruik van service-providers die uw e-mail-adres ontvangen.

Zie volgende pagina voor het vervolg.

Ontvangers van gegevens	Gegevens vanwege onze relatie met u	Gegevens over het bezoek aan de website of het gebruik van de app	Uitleg
Dienstverleners voor IBAN-controles	x		Om de geldigheid van IBAN's te controleren, geven we de IBAN's en namen van klanten door aan genoemde serviceproviders. De providers sturen deze gegevens door naar banken, zodat banken op hun beurt IBAN-controles kunnen uitvoeren om er zeker van te zijn dat het ingevoerde IBAN in een aanvraag geldig is.
Dienstverlener voor de verbetering van onze website		x	We verbeteren onze websites voortdurend om u de best mogelijke ervaring te bieden. Voor dit doel verzamelen, bewaren en verwerken onze serviceproviders de gegevens over uw bezoek namens ons. Uw bezoek-gegevens worden niet gekoppeld aan uw naam of andere persoonlijke gegevens die u aan ons heeft verstrekt.
Dienstverlener voor het controleren van de PEP-status	x		We maken gebruik van dienstverleners (verwerkers) om te kunnen controleren of aanvragers zogenaamde politiek prominente personen (PEP's) zijn volgens onze wettelijke verplichtingen onder de wet op het witwassen van geld.

Zie volgende pagina voor het vervolg.

Ontvangers van gegevens	Gegevens vanwege onze relatie met u	Gegevens over het bezoek aan de website of het gebruik van de app	Uitleg
Dienstverlener voor het controleren van sanctielijsten	x		We maken gebruik van dienstverleners (verwerkers) voor het controleren van sanctielijsten om te voldoen aan onze verplichtingen onder EU-verordeningen.
Dienstverleners voor scanningdiensten	x		Omdat het ons gerechtvaardigde belang is om onze bedrijfsprocessen te optimaliseren, maken we gebruik van dienstverleners die alle documenten en brieven die we per post ontvangen voor ons scannen als onderdeel van de orderverwerking, zodat we ze zo snel mogelijk kunnen verwerken.
Serviceprovider voor marketing	x	x	We maken gebruik van serviceproviders om onze marketing te optimaliseren.
Dienstverleners voor het opvragen van gegevens bij overheidsinstanties	x		We gebruiken serviceproviders om gegevens op te vragen bij overheidsinstanties als onderdeel van het verwerken van aanvragen.

Zie volgende pagina voor het vervolg.

Ontvangers van gegevens	Gegevens vanwege onze relatie met u	Gegevens over het bezoek aan de website of het gebruik van de app	Uitleg
Dienstverlener voor de inregeling van wettelijke vereisten/ Autoriteit Financiële Markten (AFM)/De Nederlandsche Bank	x		Als bank moeten wij verschillende rapportages opstellen. Als onderdeel van de verwerking van aanvragen voorzien wij onze dienstverleners van transactie- en klantgegevens die zij nodig hebben voor het opstellen van verschillende rapporten. Deze rapporten worden namens ons doorgegeven aan toezichthoudende instanties zoals de Autoriteit Financiële Markten (AFM), de Bafin, De Nederlandsche Bank, en de Bundesbank.
E-mailprovider van ontvanger	x		Wanneer we elektronisch met u communiceren, ontvangt uw e-mail-provider persoonlijke gegevens.
Kopers van vorderingen	x		Bij de verkoop van vorderingen ontvangen kopers de benodigde gegevens.
Waarborgfonds voor woningen (WEW)	x		Wij delen persoons-gegevens met het WEW voor de uitvoering van de Nationale Hypotheek Garantie (NHG). Het ver-strekken van persoons-gegevens kan plaats-vinden tijdens de looptijd van de hypotheek voor administratieve doel-einden en ook bij het gebruikmaken van de NHG-vrijstellingsregeling. Kijk voor meer informatie op www.nhg.nl.

Zie volgende pagina voor het vervolg.

Ontvangers van gegevens	Gegevens vanwege onze relatie met u	Gegevens over het bezoek aan de website of het gebruik van de app	Uitleg
Schuldeisers	x		Wij zijn verplicht om verklaringen af te leggen over uw vermogen of bezittingen op verzoek van schuldeisers na indiening van een verklaring van een derde-schuldenaar.
Landesbank Hessen-Thüringen Girozentrale	x		De Landesbank Hessen-Thüringen Girozentrale (kortweg "Helaba") wordt door ons gebruikt als clearing-instelling en ontvangt transactiegegevens inclusief naam, adres en rekeningnummer van zowel inkomende als uitgaande betalingen. Deze gegevensoverdracht vindt plaats in overeen-stemming met de SE-PA-richtlijnen van de EU en de EBIC-standaard.
Faillissementsrechtbank/ curator	x		In het geval van een lopende insolventie-procedure tegen een van onze klanten, zijn wij als bank verplicht om de insolventierechter of de curator op verzoek gegevens te verstrekken over financiële en transactiegegevens en over de activa en passiva van deze klant.
Lloyds Banking Group	x		Centrale functies van ons bedrijf worden uitgevoerd door Lloyds Banking Group in het kader van order-verwerking.

Zie volgende pagina voor het vervolg.

Ontvangers van gegevens	Gegevens vanwege onze relatie met u	Gegevens over het bezoek aan de website of het gebruik van de app	Uitleg
IT-dienstverleners	x	x	In het kader van de werking van onze IT-infrastructuur, onze website en de uitvoering van de inkomenscontrole kunnen dienstverleners toegang krijgen tot uw gegevens. Wij verplichten onze dienstverleners om de verwerking van uw gegevens altijd te beperken tot wat noodzakelijk is om het doel te bereiken. Wij maken ook gebruik van dienstverleners voor de ontwikkeling, hosting, beveiliging, ondersteuning en technische foutdiagnose van de app. Deze dienstverleners verwerken persoonsgegevens in onze opdracht en alleen als dat nodig is om de app beschikbaar en veilig te houden, technische problemen te onderzoeken en de werking van de app te ondersteunen.
Notariskantoren	x		Om uw hypotheekakte uit te voeren, moeten we uw gegevens delen met een notariskantoor naar keuze.

Zie volgende pagina voor het vervolg.

Ontvangers van gegevens	Gegevens vanwege onze relatie met u	Gegevens over het bezoek aan de website of het gebruik van de app	Uitleg
Diensten voor vastgoed-beheer	x		Als uw woning te koop staat en u wilt deze verhuren volgens de Leegstandswet, dan faciliteert een woning-beheerservice de (tijdelijke) verhuur van woonruimte. In dit geval geven we uw naam en adres, de datum van de hypotheekakte en de hoogte van uw hypotheek door aan de woningbeheerder.
Belastingdienst, douane	x		We zijn verplicht verklaringen over klanten af te leggen in lopende rechtszaken tegen een van onze klanten op vertoon van een gerechtelijke machtiging van een belasting- of douane-autoriteit.
Belastingadviseurs	x		Om aan onze belasting-verplichtingen te vol-doen, maken we gebruik van belastingadviseurs. Hierbij kunnen uw ge-gevens worden ingezien. Belastingadviseurs zijn gebonden aan geheim-houding.

Zie volgende pagina voor het vervolg.

Ontvangers van gegevens	Gegevens vanwege onze relatie met u	Gegevens over het bezoek aan de website of het gebruik van de app	Uitleg
Politie, openbaar ministerie, staats- of federale recherche, advocaten, rechtbanken, autoriteiten	x		In het geval van een lopende rechtszaak of onderzoek tegen een van onze klanten zijn we verplicht om gegevens over deze klant te verstrekken in overeenstemming met artikel 126nd van het Nederlandse Wetboek van Strafvordering. In het geval van een vermoeden van fraude door een klant zijn we volgens artikel 126nd van het Nederlandse Wetboek van Strafvordering verplicht om gegevens te verstrekken aan het Openbaar Ministerie en de Rijksrecherche om de fraudezaak op te helderen. Daarnaast is het in ons belang om verdachte gevallen te onderzoeken en, in het geval van een concrete verdenking van een strafbaar feit tegen een klant of aanvrager, alle benodigde gegevens te verstrekken aan de eerdergenoemde instanties. Ook ontvangen deze instanties alle benodigde gegevens in het kader van juridische geschillen.
Aanbieders van telecommunicatiediensten	x		Wanneer we telefonisch met u communiceren, ontvangen de relevante serviceproviders persoonlijke gegevens.

Zie volgende pagina voor het vervolg.

Ontvangers van gegevens	Gegevens vanwege onze relatie met u	Gegevens over het bezoek aan de website of het gebruik van de app	Uitleg
Vergelijkingsportalen en tussenpersonen	x		Als u een leningaanvraag heeft ingediend via een vergelijkingsportaal of een tussenpersoon en deze aan ons is voorgelegd, sturen wij de volgende gegevens terug naar deze instanties: informatie over de status van de leningaanvraag, ontbrekende documenten, of de leningaanvraag is geaccepteerd of afgewezen, redenen van afwijzing en de hoogte van het leenbedrag.
Verzekeringsmaatschappijen	x		Als er een verzekeringspolis aan uw hypotheek verbonden is, zullen we de verzekeraar hiervan op de hoogte stellen met een pandbewijs.
Aanbieders van betalingsdiensten	x		Betalingsdienstaanbieders stellen u in staat om extra aflossingen te doen op uw hypotheek.
Financial Intelligence Unit Nederland	x		In overeenstemming met artikel 16 van de Nederlandse Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme zijn wij verplicht bevindingen te melden aan de Financial Intelligence Unit Nederland bij het vergelijken van uw gegevens met sanctielijsten (die wij uitvoeren om te voldoen aan onze wettelijke verplichting onder EU-verordeningen).

Zie volgende pagina voor het vervolg.

Ontvangers van gegevens	Gegevens vanwege onze relatie met u	Gegevens over het bezoek aan de website of het gebruik van de app	Uitleg
Stichting Fraudebestrijding Hypotheken (SFH)	x		Gegevens kunnen worden verstrekt aan het frauderegister van de SFH om fraudu-leuze activiteiten in de toekomst te voorkomen bij andere aanbieders. Dit is gebaseerd op het PIFI (Protocol Incident-waarschuwingssysteem Financiële Instellingen), een code die tot stand is gekomen door een samenwerking van de Nederlandse Vereniging van Banken, het Verbond van Verzekeraars, de Stichting Fraude-bestrijding Hypotheken en enkele andere verenigingen.
Beveiligde opslag-faciliteit voor gegevens	x		Vergemakkelijkt de veilige opslag van fysieke documenten.
Taxateurs	x		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 nood-zakelijk voor het afsluiten of het uitvoeren van de overeenkomst die u met ons heeft.
LinkedIn Ireland Unlimited Company		x	Meten van campagne-prestaties, conversie-meting en opbouwen van advertentiedoelgroepen.

Zie volgende pagina voor het vervolg.

Ontvangers van gegevens	Gegevens vanwege onze relatie met u	Gegevens over het bezoek aan de website of het gebruik van de app	Uitleg
Meta Platforms Ireland Limited		x	Meten van campagne-prestaties, conversie-meting en retargeting.
Pinterest Europe Ltd.		x	Meten van campagne-prestaties, conversie-meting en retargeting.
Dienstverleners voor mobiele apps en technische foutdiagnose		x	Wij maken gebruik van dienstverleners voor de ontwikkeling, hosting, beveiliging, ondersteuning en technische foutdiagnose van onze mobiele apps. Deze dienstverleners kunnen toegang krijgen tot beperkte gegevens over uw account, apparaat, gebruik van de app, beveiligings-meldingen en technische problemen. Zij krijgen alleen toegang tot deze gegevens als dat nodig is om de app beschikbaar en veilig te houden en technische problemen te onderzoeken. Deze dienstverleners verwerken de gegevens alleen in op-dracht van Lloyds Bank.



8. Ontvangers van gegevens in niet-EER-landen

Belangrijke functies van ons bedrijf worden uitgevoerd door Lloyds Banking Group in het Verenigd Koninkrijk. Bovendien hebben onze IT-dienstverleners, dienstverleners voor de optimalisatie van onze website en dienstverleners voor marketingdiensten soms filialen buiten de Europese Economische Ruimte (EER) die toegang hebben tot uw gegevens.

Sommige advertentieplatformen waarmee wij samenwerken, zijn gevestigd in de EER. Deze platformen kunnen persoonsgegevens buiten de EER verwerken of vanuit een land buiten de EER toegang hebben tot persoonsgegevens.

Het advertentieplatform kan verantwoordelijk zijn voor het doorgeven van persoonsgegevens aan andere landen voor verwerkingsdoeleinden die het platform zelf bepaalt. Lloyds Bank blijft verantwoordelijk voor het op een rechtmatige en transparante manier verzamelen van persoonsgegevens. Lloyds Bank blijft ook verantwoordelijk voor de internationale verwerking van persoonsgegevens die een dienstverlener in opdracht van Lloyds Bank uitvoert.

Het niveau van gegevensbescherming in deze landen kan anders zijn dan in de EER. De Europese Commissie bepaalt welke niet-EER-landen voldoende gegevensbescherming bieden. Voor het Verenigd Koninkrijk is dit op 19.12.2025 goedgekeurd (C (2025) 8771). Onze dienstverleners in de Verenigde Staten volgen het Data Privacy Framework (C (2023) 4745 def. van 10 juli 2023). In andere gevallen gebruiken we modelcontracten van de EU.



9. Uw rechten

U heeft het wettelijke recht om:

- Toegang tot de persoonlijke gegevens die over u zijn opgeslagen (artikel 15 van de AVG).
- Rectificatie en aanvulling van uw gegevens waarover wij beschikken (artikel 16 van de AVG).
- Uw gegevens te laten wissen (artikel 17 van de AVG).
- De verwerking van uw gegevens te beperken (artikel 18 van de AVG).
- Uw gegevens over te dragen (artikel 20 van de AVG).
- Uw toestemming in te trekken voor toekomstige verwerkingen (artikel 7 van de AVG). Dit heeft geen invloed op verwerkingen die al hebben plaatsgevonden.
- Bezwaar te maken tegen de verwerking van uw gegevens ten behoeve van onze gerechtvaardigde belangen of de gerechtvaardigde belangen van derden (artikel 21 van de AVG) - U heeft altijd het recht om bezwaar te maken tegen deze verwerking op gronden die verband houden met uw specifieke situatie, waaronder profilering op basis van deze bepalingen in de zin van (artikel 4, punt 4 van de AVG).
- Bezwaar te maken tegen direct marketing. Dit geldt ook voor profilering voor zover dit verband houdt met direct marketing.
- U heeft ook het recht om uw eigen standpunt kenbaar te maken en een beslissing op basis van geautomatiseerde verwerking aan te vechten (artikel 22 van de AVG).

Om deze rechten uit te oefenen, kunt u contact met ons opnemen via de contactgegevens bij Over ons.

U heeft ook het recht om een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens (artikel 77 van de AVG).



LLOYDS BANK

lloydsbank.nl