

Privacy Statement

Inleiding

Freo verwerkt persoonsgegevens. Wij willen u graag duidelijk en transparant informeren over de verwerking van de persoonsgegevens. In dit privacy statement geven wij antwoord op de belangrijkste vragen over de verwerking van persoonsgegevens door Freo en leggen wij uit hoe wij omgaan met het verwerken van persoonsgegevens. Daarbij geven wij voorbeelden om deze hier ook hoe u daarover contact met ons kunt opnemen.

Wat bedoelt Freo met het verwerken van persoonsgegevens?

Dit privacy statement gaat over het verwerken van persoonsgegevens. Wat betekenen deze woorden?

- *Persoonsgegevens*
Dit zijn gegevens die direct of indirect iets over u zeggen. Bijvoorbeeld uw naam en adres, maar ook uw inkomen.
- *Verwerken*
Alles wat met persoonsgegevens kan worden gedaan. Bijvoorbeeld het verzamelen, maar ook het opslaan, gebruiken, doorgeven en verwijderen van gegevens.

1. Van wie verwerkt Freo persoonsgegevens?

Wij verwerken persoonsgegevens als wij met u een contract hebben, u en/of wij dat willen krijgen of hebben gehad met u. Of als wij contact met u hebben gehad.

Wij verwerken bijvoorbeeld persoonsgegevens van:

- Mensen die interesse tonen in onze producten en diensten.
- Klanten
- Mensen die aan een bedrijf of organisatie verbonden zijn waar wij mee samenwerken

2. Wie is verantwoordelijk voor de verwerking van uw persoonsgegevens?

Dit privacy statement gaat over verwerkingen van persoonsgegevens door Freo. Freo is verantwoordelijk voor de verwerking van uw persoonsgegevens. Freo is een handelsnaam van Rabo Direct Financiering B.V., onderdeel van de Rabobank Groep.

Als de wet ons dat toestaat, kunnen gegevens worden uitgewisseld binnen de Rabobank Groep. Wij houden ons daarbij aan de spelregels die wij binnen de Rabobank Groep hebben afgesproken, de Rabobank Privacy Codes. Deze spelregels beschrijven hoe onderdelen van de Rabobank Groep omgaan met persoonsgegevens.

3. Welke persoonsgegevens verwerkt Freo?



Freo verwerkt verschillende soorten persoonsgegevens:

Soorten gegevens	Wat voor een gegevens kunnen dit zijn?	Voorbeelden gebruik van deze gegevens door Freo
Direct of indirect identificerende gegevens	Naam, adres, telefoonnummer, e-mailadres, gegevens die op uw identiteitsbewijs staan.	Voor identificatie, om een contract op te stellen of om contact met u op te nemen.
Gegevens over en voor contracten	Gegevens over uw financiële situatie, zoals loonstroken.	Als u een lening bij ons aanvraagt of heeft, willen we graag weten of deze passend is. We hebben dan deze gegevens nodig om dit te kunnen beoordelen.
Bijzondere persoonsgegevens	Burgerservicenummer (BSN), gezondheidsgegevens, gegevens over uw nationaliteit en geboorteland, strafrechtelijke gegevens.	Uw BSN gebruiken wij om aan de belastingdienst uw leengegevens door te geven. Wij leggen - als u ons daarvoor toestemming geeft - gegevens vast over uw gezondheid, bijvoorbeeld als dit van invloed is op uw mogelijkheden tot terugbetaling van uw lening. In het kader van terrorismebestrijding leggen wij gegevens vast over uw geboorteland en nationaliteit. Dit moeten wij ook in verband met fiscale verplichtingen. Freo neemt deel aan incidentenregisters en waarschuwingssystemen van de financiële sector en kan hiervoor strafrechtelijke gegevens verwerken. Het doel van een incidentenregister en waarschuwingssysteem is om de belangen van financiële instellingen en hun klanten te



Soorten gegevens	Wat voor een gegevens kunnen dit zijn?	Voorbeelden gebruik van deze gegevens door Freo
		beschermen. Ook als we aangifte tegen u hebben gedaan naar aanleiding van gepleegde fraude leggen we dit vast.
Gespreksopnamen, chatopnamen, vastlegging e-mails.	Gesprekken die wij met u voeren en die u met ons voert over de telefoon of via chat. E-mails die u aan ons stuurt.	Wij kunnen de gespreksopnamen, e-mails en chatgesprekken gebruiken voor fraudebestrijding, vanwege wettelijke verplichtingen, vanwege kwaliteitsdoeleinden, voor het leveren van bewijs, de verbetering van onze dienstverlening en het trainen, coachen en beoordelen van onze medewerkers.
Gegevens die iets zeggen over het gebruik van onze website	Cookies, IP adres, gegevens over het apparaat waarmee u online diensten of onze website gebruikt.	Om onze online diensten te kunnen gebruiken en om fraude tegen te gaan. Voor het verbeteren van onze website. Voor het aanbieden van gerichte advertenties of banners.
Gegevens die wij van andere partijen ontvangen	Gegevens van Bureau Kredietregistratie, registraties op fraudelijsten, het Kadaster en gegevens die wij ontvangen van bedrijven aan wie u toestemming hebt gegeven om gegevens te delen (bijvoorbeeld databrokers).	Wij gebruiken deze gegevens om te controleren of we een lening passend vinden en ter voorkoming, opsporing, bestrijding en melding van fraude en misbruik. Gegevens die wij ontvangen omdat u toestemming heeft gegeven voor aanbiedingen of benadering door ons.
Gegevens die wij met andere partijen delen	Financiële gegevens.	Wij zijn verplicht bepaalde gegevens te verstrekken aan



Soorten gegevens	Wat voor een gegevens kunnen dit zijn?	Voorbeelden gebruik van deze gegevens door Freo
	<p>Gegevens die wij verstrekken aan andere partijen die wij inschakelen om te helpen bij onze dienstverlening en diensten en producten te verbeteren (bijvoorbeeld door het doen van klanttevredenheidsonderzoek of om bijvoorbeeld wetenschappelijk onderzoek uit te kunnen (laten) voeren.)</p> <p>Gegevens waarvan u ons heeft gevraagd die te delen met een andere partij.</p>	<p>de Belastingdienst en onze toezichthouders die toezicht houden binnen de Rabobank Groep (Autoriteit Financiële Markten, Europese Centrale Bank, De Nederlandsche Bank, Autoriteit Consument en Markt en Autoriteit Persoonsgegevens). Andere partijen (zoals marketingbureaus) die namens ons gegevens verwerken omdat wij hen inschakelen bij onze dienstverlening of partijen die we inschakelen voor bijvoorbeeld wetenschappelijk of analytisch onderzoek. U kunt ons ook vragen om bepaalde gegevens te delen met een derde, bijvoorbeeld door iDIN te gebruiken.</p>
<p>Gegevens die wij nodig hebben ter bestrijding van fraude, voor uw en onze veiligheid en ter voorkoming van witwassen en het financieren van terrorisme</p>	<p>De gegevens die wij opslaan in en ophalen uit ons interne en externe verwijzingsregister, sanctielijsten, opname –en aflosgegevens, identiteitsgegevens, cookies, IP adres, gegevens over het apparaat als u daarmee online diensten gebruikt.</p>	<p>Om aan wettelijke verplichtingen te voldoen en om te voorkomen dat u, de financiële sector, Freo of onze medewerkers slachtoffer worden van fraude, ter beveiliging van ons of de sector, en ter bescherming van financiële belangen, controleren wij of u voorkomt in onze externe- of interne verwijzingsregisters en moeten wij controleren of uw naam voorkomt in sanctielijsten. Wij gebruiken</p>



Soorten gegevens	Wat voor een gegevens kunnen dit zijn?	Voorbeelden gebruik van deze gegevens door Freo
		uw opname –en aflosgegevens bijvoorbeeld om uw opname –en terugbetaalgedrag te monitoren. Deze kunnen bijvoorbeeld opvallen omdat ze niet passen binnen uw gebruikelijke bestedingspatroon. Wij kunnen uw IP adres, apparaatgegevens en cookies gebruiken ter bestrijding van internetfraude (DDos aanvallen) en botnets.

4. Hoe komt Freo aan uw persoonsgegevens?

Wij ontvangen uw gegevens omdat u deze zelf aan ons geeft. Bijvoorbeeld wanneer u een contract bij ons aanvraagt of met ons sluit, of uw gegevens achterlaat op onze website om contact met u op te nemen. En gegevens die ontstaan door onze dienstverlening. Wij verwerken persoonsgegevens van u omdat u onze klant bent. Dat ziet op betalingen en al onze communicatie in het reguliere klantcontact.

Ook kunnen wij uw gegevens ontvangen van groepsonderdelen binnen de Rabobank Groep. Of van andere financiële instellingen in het kader van fraude-, witwas- of terrorismebestrijding. Daarnaast ontvangen wij ook persoonsgegevens uit centrale registers zoals het CKI van het BKR en uit geregistreerde fraudelijsten.

Wij kunnen ook gegevens ontvangen van anderen. Bijvoorbeeld van leveranciers of andere partijen waar wij mee samenwerken. Of openbare bronnen zoals openbare registers, kranten en het internet. Of omdat u toestemming aan een andere partij heeft gegeven om gegevens met ons te delen, bijvoorbeeld bij oversluiten.

5. Wat zijn de doelen en de grondslagen voor het verwerken van persoonsgegevens door Freo?

Hiervoor staat welke soorten persoonsgegevens Freo verwerkt. Hierna staat voor welke doelen wij persoonsgegevens verwerken. Ook staat de grondslag voor verwerking hierna vermeld. Voor iedere verwerking van persoonsgegevens is volgens de wet een grondslag nodig.



Onderdeel	Welk doel voor de verwerking van persoonsgegevens wordt hier beschreven?
5a	Om een relatie en contract met u te kunnen aangaan
5b	Om contracten en opdrachten uit te voeren
5c	Voor de veiligheid en integriteit van u, de bank en de financiële sector
5d	Voor de ontwikkeling en verbetering van producten en diensten
5e	Voor relatiebeheer, promotie- en marketingdoelen
5f	Om contracten met leveranciers en andere partijen waar wij mee samenwerken aan te gaan en uit te voeren
5g	Om wettelijke verplichtingen na te komen
5h	Voor de uitvoering van bedrijfsprocessen, managementrapportages en intern management
5i	Voor archivering, wetenschappelijk of historisch onderzoek of voor statistische doeleinden

a. Om een relatie en contract met u te kunnen aangaan

Doelen

Als u klant wilt worden, hebben wij persoonsgegevens nodig.

Zo moeten wij onderzoek doen om te beoordelen of wij u als klant kunnen accepteren. Bij het klant worden moeten wij uw identiteit vaststellen en voldoen aan onze wettelijke verplichtingen. Hierbij kunnen wij een kopie van uw identiteitsbewijs vragen.

De kopie van uw identiteitsbewijs gebruiken wij alleen voor identificatie en verificatie.

Als u klant bij ons wilt worden, maar ook als u al klant van ons bent, raadplegen wij de incidentenregisters en waarschuwingssystemen van de Rabobank (het intern verwijzingsregister/ IVR) en de financiële sector (het extern Verwijzingsregister/EVR). Ook toetsen wij u aan nationale en internationale sanctielijsten. Dit laatste kunnen wij via een geautomatiseerd proces bij uw aanvraag voor een lening doen.

Wij beoordelen of wij u een lening kunnen verstrekken. Hiervoor maken wij ook gebruik van gegevens die wij van anderen krijgen. Bijvoorbeeld van het Bureau Krediet Registratie (BKR).

Om te beoordelen of wij u een lening kunnen geven, maken wij analyses. Soms zijn wij daartoe ook verplicht. Bijvoorbeeld omdat Nederlandse of Europese wet- en regelgeving dat van ons verlangt.



Om te beoordelen of een lening passend is, kan Freo een profiel gebruiken, bij het beoordelen van uw aanvraag voor een lening. Doordat wij onderzoek hebben gedaan naar de kenmerken van klanten met betalingsachterstanden, kunnen wij een model ontwikkelen. Dit model kunnen wij gebruiken als u een lening aanvraagt om een kredietscore te berekenen. Uw kredietscore wordt op basis van volledig geautomatiseerde besluitvorming berekend. Deze score wordt gebruikt om te bepalen of wij u lening kunnen geven of om te bepalen hoe hoog de lening mag zijn. Of u wel of niet een lening krijgt en hoeveel, wordt op basis van deze kredietscore echter niet volledig geautomatiseerd beoordeeld. Alleen daartoe bevoegde en opgeleide medewerkers kunnen bepalen of de kredietscore reden is om u geen lening te geven of een lagere lening dan u heeft aangevraagd.

Daarnaast wordt er een aantal gegevens automatisch gecontroleerd als u een lening aanvraagt om te zien of u voldoet aan onze productvoorwaarden. Zo wordt er bijvoorbeeld beoordeeld of u ouder bent dan 18 jaar. Anders kunnen we met u geen contract aangaan.

Geven wij u geen lening en bent u het daarmee niet eens? Dan kunt u dat aan ons laten weten door contact op te nemen met onze klantenservice.

Grondslagen

Wij verwerken uw gegevens meestal omdat wij dat wettelijk verplicht zijn. Maar als deze wettelijke verplichting niet direct voor Freo geldt, hebben wij een gerechtvaardigd belang bij het verwerken van uw gegevens voor deze doelen. Ook kunnen wij de gegevens verwerken omdat dit noodzakelijk is voor het sluiten van de contract.

b. Om contracten en opdrachten uit te voeren

Doelen

Als u klant bij ons bent, zijn wij u graag goed van dienst. En voeren wij de ontvangen opdrachten en gesloten contracten uit. Dit hebben we immers met u afgesproken. Hiervoor verwerken wij persoonsgegevens.

We gebruiken uw contactgegevens om contact met u op te nemen om uw aanvraag voor uw lening door te nemen. Ook gebruiken we uw gegevens bij het zoeken naar een oplossing als een betalingsachterstand dreigt.

U kunt ons ook vragen om uw gegevens kenbaar te maken aan een derde. Dan geven wij uw gegevens door, bijvoorbeeld bij oversluiten.

Als u wilt dat wij een adreswijziging doorvoeren, kunnen wij gegevens controleren via IDEAL door een 1 cent overboeking die u maakt.



Wij kunnen opnamen maken en deze vastleggen, bijvoorbeeld van telefoongesprekken, e-mailverkeer, chatsessies. Dit doen wij onder meer om aan te tonen dat u een bepaalde opdracht heeft gegeven. Wij kunnen dit ook doen als wij daartoe wettelijk verplicht zijn, voor het leveren van bewijs, voor (fraude) onderzoek, voor kwaliteitsbewaking, en voor training, coaching en beoordelingsdoeleinden.

Grondslagen

Wij verwerken gegevens omdat dit nodig is om de contract uit te voeren. Maar ook omdat wij daar een wettelijke verplichting toe hebben. Als u sommige gegevens niet aan ons verstrekt, kunnen wij de contract niet uitvoeren.

In een aantal gevallen hebben wij een gerechtvaardigd belang om uw gegevens te verwerken.

c. Voor de veiligheid en integriteit van u, de bank en de financiële sector

Doelen

Wij verwerken uw persoonsgegevens voor het beschermen van uw en onze veiligheid en van de financiële sector. Doel is ook het voorkomen van fraude, witwassen en het financieren van terrorisme.

Incidentenregisters en waarschuwingssystemen

Als u klant bij ons wil worden, maar ook als u al klant van ons bent, raadplegen wij de incidentenregisters en waarschuwingssystemen van de Rabobank (het intern verwijfsregister/ IVR) en de financiële sector (het extern Verwijfsregister/EVR).

Het raadplegen van deze registers gebeurt niet door alle Freo-medewerkers, dit kan slechts door de Afdeling Veiligheidszaken worden gedaan. Doet een medewerker een toets in het intern verwijfsregister of extern verwijfsregister? Dan ziet de medewerker alleen of er wel of niet een aantekening in het register staat.

Iedere financiële instelling heeft een eigen Veiligheidsafdeling. Deze afdeling beoordeelt als er een aantekening is opgenomen in het register of de klant een product mag hebben of dienst mag gebruiken op basis van de informatie die zij in haar eigen administratie of het Incidentenregister heeft.

Informatie zoals opgenomen in het Incidentenregister kunnen wij delen met andere financiële instellingen. Dat doen wij alleen als dat toegestaan is op basis van het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen (PIFI).

Ook ontvangen wij van overheden lijsten van personen die wij vast moeten leggen in onze waarschuwingsregisters. Met deze personen mogen financiële instellingen geen zaken doen of vragen extra aandacht van de financiële sector.



De incidentenregisters en waarschuwingssystemen kunnen wij raadplegen, maar wij kunnen uw persoonsgegevens ook in deze registers vastleggen. Leggen wij uw gegevens vast in deze registers, dan informeren wij u daarover. Behalve als dat niet toegestaan is, bijvoorbeeld omdat de politie ons vraagt u niet te informeren in het belang van hun onderzoek. Bent u het niet eens met deze vastlegging? Dan kunt u hiertegen bezwaar maken of vragen uw gegevens te corrigeren of te wissen.

BKR

Wij moeten een BKR-toets doen voordat wij u een lening geven of uw lening moet worden gereviseerd. En heeft u enige tijd een betalingsachterstand of restschuld bij ons? Dan moeten wij dit doorgeven aan het BKR.

Fraude

Wij kunnen gebruik maken van gegevens die u niet in het kader van fraudebestrijding aan ons hebt verstrekt. Wij raadplegen bijvoorbeeld openbare bronnen zoals openbare registers, kranten en het internet om fraude te voorkomen en Freo en de financiële sector te beschermen.

Voor het voorkomen van fraude, kunnen wij extra checks uitvoeren, bijv. bij een adreswijziging of een verzoek tot inzage in uw dossier.

Bij het bestrijden van cybercrime en hacks, zoals botnets, kunnen wij gegevens van u doorgeven aan partijen die zich bezighouden met cybercrime. Dit doen wij als wij zien dat de veiligheid van u of de financiële sector mogelijk in gevaar is. Wij doen dat bovendien alleen als wij met deze partijen afspraken hebben gemaakt over het zorgvuldige gebruik van uw gegevens.

Wij kunnen opnamen maken en deze vastleggen, bijvoorbeeld van telefoongesprekken, e-mail verkeer, en chatsessies. Wij doen dit in het kader van fraudeonderzoek. We kunnen dit ook doen als wij daartoe wettelijk verplicht zijn, voor het leveren van bewijs, voor kwaliteitsbewaking, en voor training, coaching en beoordelingsdoeleinden.

Grondslagen

Wij verwerken uw gegevens omdat dit nodig is om te voldoen aan een wettelijke verplichting. Als wij geen directe wettelijke verplichting hebben om uw gegevens te verwerken, baseren wij ons op het gerechtvaardigd belang van Freo, de financiële sector of onze klanten en medewerkers.

d. Voor de ontwikkeling en verbetering van producten en diensten

Doelen

Om u goed van dienst te kunnen zijn en te kunnen innoveren, ontwikkelen en verbeteren wij onze producten en diensten voortdurend. Dit doen wij voor onszelf, onze klanten of andere partijen.



Ook bij het analyseren van uw bezoek aan onze website verwerken wij gegevens. Dit doen wij om onze website te verbeteren. Dit doen wij door middel van cookies en vergelijkbare technieken.

Wij kunnen opnamen maken en deze vastleggen, bijvoorbeeld van telefoongesprekken, e-mail verkeer en chatsessies. Dit doen wij dan om de kwaliteit van onze dienstverlening te verbeteren. Bijvoorbeeld door onze medewerkers te trainen. We kunnen dit ook doen als wij daartoe wettelijk verplicht zijn, voor het leveren van bewijs, voor (fraude)onderzoek, en voor het trainen, coachen en beoordelen van medewerkers.

Door persoonsgegevens te analyseren, zien wij hoe onze producten en diensten door u worden gebruikt.

Wij doen ook onderzoek om onze producten en diensten te verbeteren. Zo kunnen wij u vragen een reactie te geven op een product of onze dienstverlening. U hoeft niet mee te werken aan zo'n onderzoek.

Wij gebruiken voor het verwerken uw gegevens voor dit doel soms andere partijen. Bijvoorbeeld om te meten of bij u na te vragen op welke manier wij onze dienstverlening kunnen verbeteren. Deze andere partijen handelen dan in opdracht van Freo.

Grondslagen

Wij verwerken uw gegevens omdat wij daar een gerechtvaardigd belang bij hebben. Wij kunnen u ook om toestemming vragen om uw gegevens voor de ontwikkeling en verbetering van onze producten en diensten te verwerken. Geeft u geen toestemming voor het ontwikkelen en verbeteren van onze producten en diensten? Dan heeft dat geen gevolgen voor onze dienstverlening aan u. U kunt uw gegeven toestemming altijd hier intrekken.

e. Voor relatiebeheer, promotie- en marketingdoeleinden

Doelen

Wij verwerken uw persoonsgegevens voor relatiebeheer, promotie en marketing.

Wij kunnen uw gegevens gebruiken om u te informeren over een product of dienst dat mogelijk interessant voor u is.

Voor marketing en relatiebeheer kunnen wij analyses en profielen maken. Bijvoorbeeld om u bepaalde aanbiedingen te kunnen doen via banners op onze website.

Ook maken wij gebruik van diensten van adverteerders om advertenties te plaatsen die bestemd zijn voor een bepaalde doelgroep. Wij laten weten voor welke doelgroep of soort profiel onze



advertentie bestemd is. De adverteerder plaatst de advertentie dan bij de mensen die in die doelgroep vallen of aan dat profiel voldoen. Hierbij delen wij nooit gegevens van individuele klanten met zo'n adverteerder.

Wilt u niet dat wij uw gegevens gebruiken voor 'direct marketing' via bijvoorbeeld post, mail of telefoon? Dan kunt u dit hier laten weten.

Grondslagen

Wij verwerken uw gegevens omdat wij daar een gerechtvaardigd belang bij hebben. Wij kunnen ook uw toestemming vragen om uw gegevens voor promotie- en marketing te verwerken. Geeft u geen toestemming? Dan heeft dat geen gevolgen voor onze dienstverlening aan u. U kunt uw toestemming hier intrekken.

f. Om contracten met leveranciers en andere partijen waar wij mee samenwerken aan te gaan en uit te voeren

Doelen

Als u voor uw werk contact heeft met Freo, kunnen wij uw persoonsgegevens verwerken. Bijvoorbeeld om vast te kunnen stellen of u uw bedrijf mag vertegenwoordigen. Of om u toegang te kunnen geven tot onze kantoren. Als dat nodig is, kunnen wij voorafgaand, maar ook tijdens de contract in het kader van screening incidentenregisters en waarschuwingssystemen raadplegen.

Grondslagen

Wij verwerken uw gegevens om de contract die wij hebben gesloten uit te voeren, omdat wij dat wettelijk verplicht zijn of omdat wij daar een gerechtvaardigd belang bij hebben.

g. Om wettelijke verplichtingen na te komen

Doelen

Wetgeving

Wij moeten op basis van (internationale) wet- en regelgeving veel gegevens over u verzamelen, analyseren en soms ook doorgeven aan (Europese) overheidsinstanties. Wij moeten ons houden aan wetgeving om u financiële producten en diensten aan te mogen bieden, zoals de Wet op het financieel toezicht. Ook om te voldoen aan onze zorgplicht verwerken wij persoonsgegevens.

Ook moeten wij ons houden aan wetgeving om fraude, criminaliteit en terrorisme tegen te gaan, zoals de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme. Zo moeten wij bijvoorbeeld klantonderzoek doen of bij een ongebruikelijke betaalgedrag. Constateren wij iets ongebruikelijks? Dan moeten wij dat doorgeven aan de bevoegde opsporingsinstantie.



De belastingdienst, de politie en het openbaar ministerie, maar bijvoorbeeld ook inlichtingendiensten kunnen gegevens bij ons opvragen. Wij hebben dan de wettelijke verplichting mee te werken aan onderzoeken en gegevens over u door te geven.

Risicomodellen

Europese regels verplichten ons risicomodellen te maken als u een lening aanvraagt of heeft gekregen van ons. Zodat wij kunnen bepalen welke risico's Freo hierbij loopt en hoe groot de buffer is die wij moeten aanhouden. Daarvoor verwerken wij uw persoonsgegevens.

Deze modellen moeten wij ook gebruiken om te voorkomen dat u uw financiering niet of niet op tijd kunt terugbetalen. Hierbij kunnen wij gebruik maken van profilering en technieken om besluiten (bijna) volledig geautomatiseerd te nemen. Dit doen wij omdat wij dat wettelijk verplicht zijn.

Deze risicomodellen voorspellen ook de kans dat u een betalingsachterstand gaat krijgen. Hierdoor kunnen we, bijvoorbeeld in overleg met u, eventuele betalingsproblemen voorkomen of sneller aanpakken. We verwerken hiervoor dan uw persoonsgegevens. Dit doen wij om verschillende redenen. Namelijk omdat we zo uitvoering geven aan onze contract met u, maar ook omdat we dit wettelijk verplicht zijn.

Gegevens verstrekken aan de overheid

Wet- en regelgeving kan ons er ook toe verplichten om (geanalyseerde) gegevens over u aan een overheidsinstelling, een belastingautoriteit of aan een toezichthouder binnen of buiten Nederland door te geven. Bijvoorbeeld aan de Autoriteit Financiële Markten, de Europese Centrale Bank of De Nederlandsche Bank.

Omdat wij moeten voldoen aan wettelijke verplichtingen en verdragen, moeten wij soms gegevens van u verstrekken aan de Nederlandse of een buitenlandse belastingautoriteit.

Maken en vastleggen van opnamen

Wij kunnen opnamen maken en deze vastleggen, Bijvoorbeeld van telefoongesprekken, e-mailverkeer en chatsessies. We kunnen dit doen voor het leveren van bewijs, kwaliteitsbewaking, fraudebestrijding en -onderzoeken voor het trainen, coachen en beoordelen van medewerkers.

Grondslagen

Wij verwerken uw gegevens omdat dat wettelijk verplicht is. Of omdat wij anders geen uitvoering mogen geven aan een contract met u. Of als wij gerechtvaardigd belang hebben om uw gegevens te verwerken om aan een wettelijke of andere juridische verplichting te kunnen voldoen.

h. Voor de uitvoering van bedrijfsprocessen, managementrapportages en intern management



Doelen

Ken uw klant

Als dienstverlener vinden wij het belangrijk en is het noodzakelijk dat wij een goed overzicht hebben van onze klantrelaties. Daar hoort ook bij dat wij weten met wie u samenwerkt.

Vaststellen kredietrisico bij leningen

Aan het geven van leningen zit een kredietrisico. Wij moeten vaststellen wat dat risico is, zodat wij kunnen vaststellen welke buffer we moeten aanhouden. Daarvoor verwerken wij uw leninggegevens.

Overdracht van vorderingen

Wij kunnen vorderingen op u overdragen aan een ander. Bij zo'n overdracht worden persoonsgegevens verwerkt. Als de vorderingen overgedragen zijn, verwerkt ook die andere partij uw persoonsgegevens. Wij spreken met zo'n andere partij af dat deze voldoet aan wet- en regelgeving over bescherming van persoonsgegevens. Dit geldt ook bij contractoverneming. Mocht sprake zijn van een fusie of splitsing dan wordt uiteraard ook de wetgeving over de bescherming van persoonsgegevens gevolgd.

Interne audits en onderzoeken

Wij gebruiken uw gegevens ook om interne audits en onderzoeken te doen bijvoorbeeld om te onderzoeken of nieuwe regels goed zijn ingevoerd. Of om risico's in kaart te brengen.

Verbeteren van onze eigen bedrijfsprocessen

Ook gebruiken wij gegevens om onze bedrijfsprocessen in kaart te brengen en te verbeteren. Zodat wij u beter kunnen helpen of onze processen efficiënter kunnen maken. Als dat mogelijk is, anonimiseren of pseudonimiseren wij dan eerst uw gegevens.

Grondslagen

Wij verwerken uw gegevens omdat dat wettelijk verplicht is, of omdat wij een gerechtvaardigd belang hebben. Ook kan de verwerking van uw gegevens noodzakelijk zijn voor de uitvoering van onze contract met u.

i. Voor archivering, wetenschappelijk of historisch onderzoek of voor statistische doelen

Doelen

Wij mogen uw persoonsgegevens ook verwerken als dit nodig is voor archivering in het algemeen belang, voor wetenschappelijk of historisch onderzoek of voor statistische doelen. In die gevallen zullen we, als dat mogelijk is, uw gegevens ook eerst anonimiseren of pseudonimiseren.

Grondslag



Bij de verwerken voor persoonsgegevens voor archivering, wetenschappelijk of historisch onderzoek of voor statistische doelen baseren wij ons op het gerechtvaardigd belang van Freo, de financiële sector of onze klanten en medewerkers.

6. Hoe lang bewaart Freo uw persoonsgegevens?

Wij bewaren uw gegevens niet langer dan wij deze nodig hebben voor de doelen waarvoor wij ze hebben verzameld of de doelen waarvoor wij deze hergebruiken. Freo hanteert een bewaarbeleid. Daarin is vastgesteld hoe lang wij gegevens bewaren. Dit zal in Nederland in de meeste gevallen 7 jaar na het einde van de contract of uw relatie met Freo zijn. Soms hanteren wij afwijkende bewaartermijnen. Wij kunnen gegevens bijvoorbeeld in specifieke situaties langer bewaren dan de door ons vastgestelde bewaartermijn voorschrijft. Bijvoorbeeld als u een klacht heeft ingediend waardoor het nodig is om de onderliggende gegevens langer te bewaren.

Als wij de gegevens niet langer nodig hebben voor de doelen zoals omschreven in 5 a. tot en met i, kunnen wij de gegevens wel nog bewaren voor archivering, bij juridische procedures of voor historische of wetenschappelijke onderzoek of statistische doeleinden.

7. Verwerkt Freo ook bijzondere persoonsgegevens, strafrechtelijke gegevens en BSN?

Bijzondere persoonsgegevens, strafrechtelijke gegevens en het BSN zijn gevoelige gegevens. Bijzondere persoonsgegevens zijn bijvoorbeeld gegevens over gezondheid. Wij verwerken deze gegevens alleen als dat noodzakelijk is.

Uw BSN gebruiken wij alleen als dat wettelijk is toegestaan. Bijvoorbeeld om de hoogte van uw lening door te geven aan de belastingdienst.

Freo neemt deel aan incidentenregisters en waarschuwingssystemen van de financiële sector en kan hiervoor strafrechtelijke gegevens verwerken. Het doel van een incidentenregister en waarschuwingssysteem is om de belangen van financiële instellingen en hun klanten te beschermen. Bijvoorbeeld door fraude op te sporen en gevallen van fraude vast te leggen. Ook als we aangifte tegen u hebben gedaan naar aanleiding van gepleegde fraude leggen we dit vast.

Verder verwerken wij bijzondere persoonsgegevens als dat wettelijk toegestaan is, omdat u deze gegevens zelf openbaar heeft gemaakt of met uw toestemming.

Geeft u ons toestemming om bijzondere persoonsgegevens over u vast te leggen? Of maakt u deze gegevens zelf openbaar? Dan verwerken wij deze gegevens alleen als dit noodzakelijk is voor onze dienstverlening. Heeft u ons toestemming gegeven om bijzondere persoonsgegevens vast te leggen? Dan kunt u die toestemming altijd intrekken. U kunt hiervoor contact opnemen met de klantenservice van Freo.



8. Wie heeft binnen Freo toegang tot uw gegevens?

Binnen Freo hebben alleen personen toegang tot uw persoonsgegevens die deze gelet op hun functie nodig hebben. Al deze personen hebben een geheimhoudingsplicht.

9. Gebruikt Freo persoonsgegevens ook voor andere doelen?

Willen wij gegevens voor een ander doel gebruiken dan waarvoor wij ze gekregen hebben zijn? Dan mogen wij dat wanneer er tussen beide doelen een nauwe samenhang bestaat.

Is er onvoldoende verwantschap tussen het doel waarvoor wij de gegevens hebben verkregen en het nieuwe doel? Dan vragen wij u om toestemming. Heeft u ons toestemming gegeven om bijzondere persoonsgegevens vast te leggen? Dan kunt u die toestemming altijd intrekken. U kunt hiervoor contact opnemen met de klantenservice van Freo.

10. Geeft Freo uw persoonsgegevens aan anderen en aan andere landen buiten de EU door?

a. Binnen de Rabobank Groep

Uw persoonsgegevens kunnen tussen onderdelen van de Rabobank Groep worden uitgewisseld. Dit doen we echter niet zonder reden, maar bijvoorbeeld omdat u dat van ons vraagt.

Deze onderdelen van Rabobank kunnen zich ook bevinden in landen buiten de Europese Unie die minder strenge privacyregels hebben. Delen wij uw gegevens met onderdelen van de Rabobank Groep, waarin Rabobank een meerderheidsbelang heeft? Dan doen wij dat alleen als zij zich aan de spelregels van de Rabobank houden, de Rabobank Privacy Code. In deze Rabobank Privacy Code is beschreven aan welke spelregels al deze onderdelen van Rabobank Groep moeten voldoen. De Rabobank Privacy Code waarborgt een passend niveau van bescherming van persoonsgegevens.

b. Buiten de Rabobank Groep

Uw gegevens worden ook doorgegeven aan andere partijen buiten de Rabobank als wij daar wettelijk toe verplicht zijn, omdat wij een contract met u moeten uitvoeren of omdat wij een andere dienstverlener inzetten.

Wij geven uw persoonsgegevens aan derden door als wij daartoe verplicht zijn. Bijvoorbeeld aan (Europese) toezichthouders, zoals de AFM, DNB of de ECB of de belastingdienst.

Als wij u een lening geven, moeten wij in bepaalde gevallen ook gegevens doorgeven aan het BKR. Bijvoorbeeld hoe groot de lening is. Of als u niet op tijd betaalt.

Wij verstrekken uw gegevens ook aan andere partijen die wij nodig hebben in het kader van onze dienstverlening. Bijvoorbeeld deurwaarders en advocaten.



Soms schakelen wij andere partijen/zakelijke partners in die in onze opdracht persoonsgegevens bewerken. Bijvoorbeeld een drukkerij die voor ons een klantmailing verzorgt en uw naam en adresgegevens op enveloppen drukt. Of partijen die namens Freo een marktonderzoek doen. Of partijen die gegevens voor ons opslaan. Deze partijen moeten eerst door ons voldoende betrouwbaar worden geacht. Wij kunnen alleen andere partijen inschakelen als dit past bij het doel waarvoor wij uw persoonsgegevens hebben verwerkt. Bijvoorbeeld voor promotie- en marketingdoeleinden. Daarnaast kan deze andere partij alleen onze opdracht krijgen als hij bepaalde afspraken met ons maakt en aantoonbaar passende beveiligingsmaatregelen heeft genomen en geheimhouding garandeert. Uw persoonsgegevens kunnen ook worden uitgewisseld met andere partijen die wij inschakelen bij onze bedrijfsvoering of de uitvoering van onze diensten.

Wij geven uw gegevens niet door aan partijen buiten de EU. Dit kan in de toekomst veranderen. Als wij in dat geval uw gegevens zelf doorgeven aan andere partijen buiten de Europese Unie, nemen wij extra maatregelen om uw gegevens te beschermen. Niet in alle landen buiten de Europese Unie gelden dezelfde regels om uw gegevens te beschermen zoals dat binnen Europa verplicht is. Gebruiken wij derde partijen buiten de EU? En biedt het land waar deze partij zich bevindt volgens de Europese Commissie onvoldoende bescherming bij de verwerking van persoonsgegevens? Dan geven wij alleen persoonsgegevens door als er andere passende waarborgen zijn, zoals door de Europese Commissie goedgekeurde contractuele afspraken of op basis van het 'Privacy Shield' (Verenigde Staten).

Soms kunt u zelf het initiatief nemen om uw gegevens door te geven aan een andere partij. Bijvoorbeeld als u zich wil laten identificeren bij een derde partij via IDIN. Of als u een andere partij toegang wil geven tot uw gegevens. Bijvoorbeeld een rekeninginformatiedienstverlener.

11. Welke rechten heeft u bij Freo?

a. recht op informatie

Met dit privacy statement informeert Freo u over wat zij doet met uw gegevens. Soms geven wij meer of andere informatie. Bijvoorbeeld als Freo uw gegevens vastlegt in haar incidentenregisters. Dan zal zij u daarover – als dat is toegestaan – apart informeren. Ook als er andere redenen zijn om u naast het privacy statement te informeren, zullen wij dat doen. Wij kunnen dat doen door middel van een brief, door een bericht achter te laten in uw berichteninbox of op een andere door ons gekozen wijze.

b. recht op inzage en rectificatie

U kunt ons vragen of en welke wij gegevens van u verwerken. Is dat het geval, dan kunnen wij u inzage geven in de gegevens die wij van u hebben verwerkt. Vindt u dat uw persoonsgegevens onjuist of onvolledig zijn verwerkt? Dan kunt u ons vragen om de gegevens te wijzigen of aan te vullen (rectificatie).

c. recht op gegevenswissing



U kunt ons soms vragen om gegevens die wij van u hebben vastgelegd te wissen. Bijvoorbeeld als u bezwaar heeft tegen de verwerking van uw gegevens. Ook moet uw belang gaan boven het belang van Freo om de gegevens te verwerken.

d. recht op beperking

U kunt ons vragen de persoonsgegevens die wij van u verwerken te beperken. Dat betekent dat wij minder gegevens van u verwerken.

e. recht op dataportabiliteit

U heeft het recht ons te vragen om gegevens die u in het kader van een contract met ons of met uw toestemming aan Freo ons heeft verstrekt in een gestructureerde en machineleesbare vorm te verkrijgen of over te dragen naar een andere partij. Vraagt u om gegevens rechtstreeks over te dragen naar een andere partij? Dan kan dat alleen als dat technisch mogelijk is. Soms is het al mogelijk om gegevens die u ons zelf heeft verstrekt zelf te verkrijgen. Bijvoorbeeld uw opname – en aflosgegevens: via Mijn Freo kunt u deze raadplegen.

f. recht van bezwaar tegen verwerking op basis van een gerechtvaardigd belang

Verwerken wij uw gegevens omdat wij daar een gerechtvaardigd belang bij hebben? Bijvoorbeeld bij het maken van opnamen van telefoonopnamen zonder dat dat wettelijk verplicht is? Dan kunt u daar bezwaar tegen maken. Wij zullen dan een nieuwe afweging maken om te bepalen of uw gegevens daar inderdaad niet meer voor gebruikt mogen worden. We staken de verwerking als uw belang zwaarder weegt dan ons belang. We laten u gemotiveerd weten wat onze beslissing is.

g. recht van bezwaar tegen Direct Marketing

U heeft het recht ons te vragen uw gegevens niet langer te gebruiken voor direct marketing. Het kan zijn dat uw bezwaar alleen ziet op benadering via een specifiek kanaal. Bijvoorbeeld als u niet meer telefonisch benaderd wil worden, maar nog wel onze nieuwsbrieven wil ontvangen. Wij zullen er dan voor zorgen dat u niet langer wordt benaderd via dat betreffende kanaal.

Heeft u één van de hiervoor beschreven verzoeken aan ons gedaan? Wij kunnen u dan vragen uw vraag te specificeren of om een formulier in te vullen om uw vraag te verduidelijken. Op die manier kunnen we u beter verder helpen. Wij zullen uw verzoek binnen één maand nadat wij het verzoek hebben ontvangen beantwoorden.

In zeer specifieke gevallen, kunnen wij de termijn waar binnen wij reageren verlengen tot maximaal drie maanden. We houden u dan op de hoogte over de voortgang van uw verzoek.

Wij kunnen u vragen zich te identificeren als u bij ons een verzoek doet. Bijvoorbeeld bij een verzoek om inzage en dataportabiliteit willen wij zeker weten dat wij uw gegevens aan de juiste persoon verstrekken.

Het kan zijn dat wij niet aan uw verzoek tegemoet komen. Bijvoorbeeld omdat dan de rechten van anderen worden geschaad, of omdat dit niet mag van de wet of de politie, het openbaar ministerie of een andere overheidsinstantie. Of omdat wij een belangenafweging hebben





gemaakt waarbij het belang van Freo of anderen om de gegevens te verwerken voorgaat. Dan laten wij u dat ook weten.

Passen wij uw gegevens aan? Of wissen wij uw gegevens op uw verzoek? Dan zullen wij u dat laten weten. En daar waar mogelijk ook de ontvangers van uw gegevens hierover informeren.

12. Waar kunt u terecht met een vraag of klacht of over persoonsgegevens bij Freo?

Voor vragen over de verwerking van persoonsgegevens door ons kunt u terecht via <mailto:privacybijfreo@rabobank.nl>.

Heeft u een klacht over de verwerking van uw persoonsgegevens door de Rabobank kunt u terecht bij:

1. Freo. Neem contact op via privacybijfreo@rabobank.nl.
2. de Autoriteit Persoonsgegevens

13. Kan Freo dit privacy statement wijzigen?

Ja, ons privacy statement kan van tijd tot tijd wijzigen. Als er nieuwe gegevensverwerkingen zijn, dan passen wij het privacy statement daarop aan. En als deze wijzigingen ook voor u van belang zijn, dan attenderen wij u daarop of maken wij de wijzigingen op een opvallende manier aan u kenbaar. De meest actuele versie van ons privacy statement kunt u steeds terugvinden op www.freo.nl.

