

Privacy Statement

Inhoudsopgave

Inleiding	2
Wat is het verwerken van persoonsgegevens?	2
1. Van wie verwerkt Freo persoonsgegevens?	2
2. Wat verwacht Freo van bedrijven en organisaties die gegevens met ons delen?	2
3. Wie is verantwoordelijk voor de verwerking van jouw persoonsgegevens?	3
4. Welke persoonsgegevens verwerkt Freo?	3
5. Hoe komt Freo aan jouw persoonsgegevens?	7
6. Waarvoor gebruikt Freo je persoonsgegevens?	7
7. Hoe lang bewaart Freo je persoonsgegevens?	16
8. Verwerkt Freo ook bijzondere persoonsgegevens, strafrechtelijke gegevens en het BSN?	17
9. Neemt Freo automatische besluiten over je?	17
10. Maakt Freo gebruik van kunstmatige intelligentie?	17
11. Wie heeft toegang tot je gegevens?	17
12. Gebruikt Freo persoonsgegevens ook voor andere doelen?	17
13. Geeft Freo je persoonsgegevens aan anderen en aan andere landen buiten de EU door?	18
14. Welke rechten heb je bij Freo?	19
15. Hoe maak je gebruik van je rechten?	20
16. Waar kun je terecht met een vraag of klacht?	20
17. Kan Freo dit privacy statement wijzigen?	20



Inleiding

Je deelt persoonsgegevens met ons. Dat gebeurt als je gebruikmaakt van Mijn Freo of de Mijn Freo App. Ook als je ons mailt, belt of onze website bezoekt, deel je persoonsgegevens met ons. Wij vinden het belangrijk dat je weet wat wij met jouw gegevens doen. In dit privacy statement leggen we uit hoe wij omgaan met jouw persoonsgegevens. We geven voorbeelden en beantwoorden de belangrijkste vragen. Ook vertellen we hoe je contact met ons kunt opnemen als je vragen hebt.

Wat is het verwerken van persoonsgegevens?

Persoonsgegevens

Dit zijn alle gegevens die direct of indirect iets over jou zeggen. Denk aan je naam, adres, of inkomen. Ook gegevens van een eenmanszaak, vof of maatschap kunnen persoonsgegevens zijn. Dit geldt niet voor de gegevens van een rechtspersoon, zoals een besloten vennootschap (BV) of naamloze vennootschap (NV). Gegevens van de contactpersoon of vertegenwoordiger van een rechtspersoon zijn wel weer persoonsgegevens.

Verwerken

Alles wat met persoonsgegevens kan worden gedaan, valt onder het verwerken van persoonsgegevens. Bijvoorbeeld het verzamelen, bekijken, aanpassen, opslaan, gebruiken, doorgeven, bewaren en verwijderen van persoonsgegevens.

1. Van wie verwerkt Freo persoonsgegevens?

We verwerken persoonsgegevens van iedereen met wie we een relatie willen aangaan, hebben of hebben gehad. We verwerken ook persoonsgegevens van personen die geen klant zijn van Freo. Van hen ontvangen we rechtstreeks of via anderen persoonsgegevens.

Bijvoorbeeld:

- Iedereen die interesse heeft in Freo of onze producten en diensten. En hiervoor gegevens bij ons achterlaat, bijvoorbeeld via onze website.
- Iedereen die een product bij of via ons heeft. En iedereen die een dienst van ons gebruikt. Dit kan ook een product of dienst zijn die wij samen met een ander bedrijf of andere organisatie aanbieden.
- Personen die op een andere manier aan een bedrijf of organisatie verbonden zijn waarmee we een relatie willen krijgen, hebben of hebben gehad. Bijvoorbeeld medewerkers, bestuurders of (uiteindelijk) belanghebbenden.
- Personen die geen klant zijn van Freo. Bijvoorbeeld iemand die de website van Freo bezoekt
- Vertegenwoordigers van onze klanten.

2. Wat verwacht Freo van bedrijven en organisaties die gegevens met ons delen?

Soms geven bedrijven of organisaties persoonsgegevens aan ons door. Bijvoorbeeld van medewerkers, bestuurders, uiteindelijk belanghebbenden (UBO) of andere belanghebbenden. Zelf verzamelen we ook persoonsgegevens. Bijvoorbeeld via het Handelsregister. Deze gegevens leggen we ook vast. We verwachten dat je jouw medewerkers, bestuurders en andere belanghebbenden hierover informeert. Je kunt dit privacy statement of een link daar naartoe aan hen geven. Zo kunnen zij lezen hoe wij omgaan met hun persoonsgegevens.



3. Wie is verantwoordelijk voor de verwerking van jouw persoonsgegevens?

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

Gegevens kunnen worden uitgewisseld binnen de Rabobank Groep. Maar alleen als de wet dat toestaat. In onderdeel 13 van dit privacy statement leggen we uit hoe gegevensuitwisseling binnen de Rabobank Groep werkt.

Voor medewerkers en sollicitanten van Freo in Nederland is een apart privacy statement beschikbaar.

Cookies en informatiedocumenten voor andere diensten

Op onze websites vind je informatie over het gebruik van cookies. Soms is er voor een dienst een apart privacy statement. Of een los informatiedocument. Dit is dan een aanvulling op dit privacy statement. Werken we samen met een ander bedrijf? Of met een andere organisatie? Dan wordt informatie over verwerking van persoonsgegevens soms ook door het andere bedrijf of die andere organisatie verstrekt.

4. Welke persoonsgegevens verwerkt Freo?

Soorten gegevens	Wat voor gegevens kunnen dit zijn?	Wat zijn voorbeelden van gebruik van deze gegevens?
Gegevens over jou	Naam, adres, geboortedatum, telefoonnummer, e-mailadres, gegevens die op je identiteitsbewijs staan.	• Om vast te stellen wie je bent (identificatie en verificatie). • Om een contract op te stellen. • Om contact met je op te nemen.
Gegevens over jou	Gegevens over jouw financiële situatie, zoals loonstroken.	Als je een lening bij ons aanvraagt of hebt, willen we graag weten of deze passend is. Om dit te kunnen beoordelen, hebben we deze gegevens nodig.



Bijzondere persoonsgegevens, strafrechtelijke gegevens en Burgerservicenummer (BSN)	Gezondheidsgegevens, strafrechtelijke gegevens, gegevens over je nationaliteit en geboorteland, Burgerservicenummer (BSN).	We gebruiken je BSN om aan de Belastingdienst je leengegevens door te geven. Wij leggen gegevens vast over je gezondheid, bijvoorbeeld als dit van invloed is op je mogelijkheden tot terugbetaling van jouw lening. Dit doen wij als je ons daarvoor toestemming geeft. In het kader van terrorisme- bestrijding leggen wij gegevens vast over je geboorteland en nationaliteit. Dit moeten wij ook in verband met fiscale verplichtingen. Bij het vaststellen en verifiëren van je identiteit kunnen we ook biometrische gegevens gebruiken, zoals een gezichtsscan. 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. Ook als we aangifte tegen je hebben gedaan naar aanleiding van gepleegde fraude leggen we dit vast.
--	---	--



Gespreksopnamen, chatopnamen, e-mails	Gesprekken die wij met je voeren en die je met ons voert over de telefoon. E-mails die je aan ons stuurt.	• Voor fraudebestrijding. • Vanwege wettelijke verplichtingen. • Voor kwaliteitsdoeleinden. • Voor het leveren van bewijs. • Voor de verbetering van onze dienstverlening. • Voor 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 je 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 je toestemming hebt gegeven om gegevens te delen (bijvoorbeeld databrokers).	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 je toestemming hebt gegeven voor aanbiedingen of benadering door ons.
Gegevens die wij met andere partijen delen	Financiële gegevens.	Wij zijn verplicht bepaalde gegevens te verstrekken aan 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).



	Gegevens die wij verstrekken aan andere partijen die wij inschakelen om te helpen bij onze dienstverlening en het verbeteren van onze diensten en producten (bijvoorbeeld door het doen van klanttevredenheidsonderzoek of om wetenschappelijk onderzoek uit te kunnen (laten) voeren.) Gegevens waarvan je ons hebt gevraagd die te delen met een andere partij.	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. Je kunt ons ook vragen om bepaalde gegevens te delen met een derde, bijvoorbeeld door iDIN te gebruiken.
Gegevens die wij nodig hebben ter bestrijding van fraude, voor jouw en onze veiligheid en ter voorkoming van witwassen en het financieren van terrorisme	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 je daarmee online diensten gebruikt.	Om aan wettelijke verplichtingen te voldoen en om te voorkomen dat jij, 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 je voorkomt in onze externe- of interne verwijzingsregisters en moeten wij controleren of jouw naam voorkomt in sanctielijsten. Wij gebruiken jouw opname- en aflosgegevens bijvoorbeeld om jouw opname- en terugbetaalgedrag te monitoren. Deze kunnen bijvoorbeeld opvallen omdat ze niet passen binnen jouw gebruikelijke bestedingspatroon. Wij kunnen jouw IP-adres, apparaatgegevens en cookies gebruiken ter bestrijding van internetfraude (DDoS aanvallen) en botnets.



5. Hoe komt Freo aan jouw persoonsgegevens?

Wij ontvangen jouw gegevens omdat je deze zelf met ons deelt. Dat gebeurt bijvoorbeeld als je een contract bij ons aanvraagt of met ons afsluit. Of als je je gegevens invult op onze website om contact met je op te nemen. Wij verwerken jouw persoonsgegevens ook omdat je klant bij ons bent. Denk bijvoorbeeld aan informatie over betalingen.

Soms krijgen we jouw gegevens niet rechtstreeks van jou. Zo kunnen we jouw gegevens ontvangen van:

a. Groepsonderdelen binnen de Rabobank Groep

Bijvoorbeeld:

- Over fraude, witwas- of terrorismebestrijding.
- Om onze interne administratieve te doen.
- Om rekenmodellen te maken.
- Om onze dienstverlening te verbeteren.
- In het kader van onze zorgplicht.

b. Andere (financiële) instellingen voor het bestrijden van fraude, witwassen en het financieren van terrorisme

Lees meer over dit onderwerp bij 'Waarvoor gebruikt Freo je persoonsgegevens?'

c. Leveranciers of andere partijen waarmee we samenwerken

Vraag je een krediet aan? Of heb je een krediet? Dan ontvangen we bijvoorbeeld gegevens van BKR. Ook kunnen we gegevens ontvangen van onder meer het Kadaster, de Kamer van Koophandel, de Rijksdienst voor het Wegverkeer en Rechtspraak.nl. En via partijen die datadeelapplicaties aanbieden. Dit zijn bedrijven zoals Ockto. Zij leveren gegevens over jou aan. Deze worden vaak 'brondata' genoemd. Dit kan alleen als jij hiermee akkoord gaat.

d. Openbare bronnen zoals openbare registers, kranten, websites en sociale media

We kunnen deze bronnen gebruiken om fraude en witwassen te voorkomen. En om Freo te beschermen. Maar we gebruiken ook openbare bronnen voor relatiebeheer, promotie- en marketingdoeleinden.

e. Een andere partij

Omdat je ermee akkoord bent gegaan dat die partij gegevens met ons deelt. Bijvoorbeeld omdat je toestemming hebt gegeven aan een andere bank of betaaldienstverlener om transactiegegevens aan ons door te geven.

f. Indirecte bronnen

Dat zijn gegevens die we niet rechtstreeks van je krijgen. Bijvoorbeeld als je (wettelijk) vertegenwoordiger, zoals een bewindvoerder of curator of een derde die je hebt ingeschakeld, gegevens aan ons doorgeeft.

6. Waarvoor gebruikt Freo je persoonsgegevens?

We gebruiken en verwerken je persoonsgegevens om een contract met jou te kunnen aangaan of uitvoeren. Daarnaast verwerken we gegevens omdat dit wettelijk verplicht is, of omdat we daar een gerechtvaardigd belang bij hebben. Of omdat we daarvoor toestemming van jou hebben gekregen.



Grondslagen voor verwerking

We mogen jouw persoonsgegevens alleen verwerken als daar een goede reden voor is. Dit wordt de 'grondslag' genoemd. De wet over de bescherming van persoonsgegevens (de Algemene Verordening Gegevensbescherming) geeft aan welke grondslagen er mogelijk zijn. Dit zijn de belangrijkste grondslagen die we gebruiken:

- Het verwerken van persoonsgegevens is noodzakelijk voor het afsluiten en uitvoeren van een overeenkomst met jou.
- Het verwerken van persoonsgegevens is noodzakelijk om te voldoen aan een wettelijke verplichting die op ons rust.
- Het verwerken van persoonsgegevens is noodzakelijk omdat er een 'gerechtvaardigd belang' van Freo of anderen is om jouw gegevens te verwerken. Ons belang om je persoonsgegevens te gebruiken weegt dan zwaarder dan jouw recht op privacy.
- Omdat je toestemming hebt gegeven om jouw persoonsgegevens te verwerken.

Belangenafweging

Hiervoor wordt uitgelegd dat 'gerechtvaardigd belang' één van de grondslagen is om persoonsgegevens te mogen verwerken. Gebruiken we de grondslag 'gerechtvaardigd belang' om jouw gegevens te verwerken? Dan maken we een afweging tussen de belangen van Freo of een ander en jouw recht op privacy. Voorbeelden van onze belangen zijn:

- We beschermen onze eigen financiële positie. Bijvoorbeeld om te beoordelen of je je lening kunt terugbetalen.
- We bestrijden fraude, witwassen en het financieren van terrorisme om tegen te gaan dat wij of andere personen, bedrijven en organisaties schade leiden. Of om schade aan de financiële sector te voorkomen. We moeten onze interne administratie op orde hebben. We moeten maatregelen nemen in het kader van bedrijfsbeheersing. Ook moeten we onze interne processen controleren.
- We doen statistisch onderzoek. We doen ook onderzoek voor interne sturingsdoeleinden. En om bijvoorbeeld vragen van toezichthouders te kunnen beantwoorden.
- We maken modellen en berekenen risicoscores. Dit doen we om te beoordelen of je jouw krediet of lening kunt terugbetalen. En om te bepalen wat de hoogte is van de buffers die we als bank moeten aanhouden.
- We hebben er belang bij dat onze klanten financieel gezond zijn en blijven. We nemen daarom maatregelen om je daarbij te helpen. Ook proberen we vroegtijdig te signaleren dat je mogelijk betalingsproblemen krijgt.
- We leggen gegevens vast in onze basissystemen om onze administratie en onze dienstverlening op orde te kunnen houden. Zo kunnen we dezelfde gegevens gebruiken.
- We hebben een belang bij direct marketing en informeren je over nieuwe of bestaande producten en diensten die volgens ons bij jou passen. Meer over dit onderwerp lees je bij 'Relatiebeheer, promotie- en marketingdoeleinden'.
- Soms blijkt uit de wet niet duidelijk welke verplichtingen we precies hebben om je gegevens te verwerken. Of staat de verplichting niet in een wet. Of geldt de wet niet rechtstreeks voor ons. Of geldt de wet nog niet, maar nemen we wel alvast maatregelen om eraan te voldoen. Dan verlangt een toezichthouder soms dat wij bepaalde gegevens verwerken. In zo'n geval kunnen we je gegevens ook op basis van 'gerechtvaardigd belang' gebruiken.

We wegen ons belang of het belang van andere personen, bedrijven en organisaties af tegen jouw belang en jouw recht op privacy. We kijken dan bijvoorbeeld of we niet op een andere manier hetzelfde doel kunnen bereiken. En of we alle gegevens nodig hebben. Willen we gegevens gebruiken die gevoelig zijn? Of gegevens van kwetsbare personen of kinderen? Dan zal het recht op privacy eerder voorgaan en zullen we minder snel gegevens op basis van 'gerechtvaardigd belang' gebruiken.



We hebben er ook belang bij dat de financiële sector gezond blijft. Daarom gebruiken we gegevens op basis van de grondslag 'gerechtvaardigd belang'. Een paar voorbeelden:

- Een IBAN Naam Check om de kans te verkleinen dat je slachtoffer wordt van fraude.
- Het maken van telefoon-, (video)chat- en beeldopnamen voor fraudeonderzoek en om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren. Zowel als jij ons belt en als wij jou bellen. Dit helpt ons om medewerkers goed te trainen en te coachen.
- Als je een lening aanvraagt, doen we een toets bij het Bureau Kredietregistratie (BKR) om te kijken of je al leningen of achterstanden hebt.

Verwerken we je gegevens omdat we daar een 'gerechtvaardigd belang' bij hebben? En denk je dat jouw belangen zwaarder wegen? Dan kun je tegen deze verwerking bezwaar maken. Hoe je dit doet, lees je bij "Welke rechten heb je bij Freo?"

Doel van verwerking

Naast een grondslag hebben we ook altijd een doel als we persoonsgegevens verwerken. Hieronder beschrijven we welke doelen dit zijn en geven we voorbeelden.

Onderdeel	Welk doel voor de verwerking van persoonsgegevens wordt hier beschreven?
6a	Om een relatie en contract met je te kunnen aangaan.
6b	Om contracten en opdrachten uit te voeren.
6c	Voor de veiligheid en integriteit van jou, Freo en de financiële sector.
6d	Voor de ontwikkeling en verbetering van producten en diensten.
6e	Voor relatiebeheer, promotie- en marketingdoelen.
6f	Om contracten met leveranciers en andere partijen waar wij mee samenwerken aan te gaan en uit te voeren.
6g	Om wettelijke verplichtingen na te komen.
6h	Voor het uitvoeren van bedrijfsprocessen, managementrapportages en intern management.
6i	Voor archivering, wetenschappelijk of historisch onderzoek of voor statistische doeleinden.



a. Relatie en contract aangaan

- Als je klant wilt worden bij ons, contact met ons opneemt of als je al klant bent en een nieuw product aanvraagt, hebben wij je persoonsgegevens nodig en verwerken we deze. Zo doen wij onderzoek om te beoordelen of wij jou als klant kunnen accepteren. Afhankelijk van onze inschatting van je klantprofiel zijn we verplicht om aanvullende en meer gedetailleerde vragen te stellen om een goed klantdossier op te bouwen. Als je klant wordt, stellen we je identiteit vast om zo te voldoen aan onze wettelijke verplichtingen. Hierbij kunnen wij een kopie van jouw identiteitsbewijs vragen. Dit kan ook een digitale kopie zijn of gegevens via MijnOverheid (brondata).
- We gebruiken de kopie van je identiteitsbewijs om je identiteit vast te stellen en te controleren.
- We raadplegen de incidentenregisters en waarschuwingssystemen van de Rabobank (het intern verwijzingsregister of IVR) en de financiële sector (het extern verwijzingsregister of EVR). Ook toetsen wij je aan nationale en internationale sanctielijsten. Dit laatste doen wij via een geautomatiseerd proces bij je aanvraag voor een lening. Ook controleren we je paspoortgegevens in het Verificatie Identificatie Systeem (VIS). Hiermee wordt gekeken of je paspoort echt is.
- Wij beoordelen of wij je een lening kunnen verstrekken. Hiervoor maken wij ook gebruik van gegevens die wij van anderen krijgen. Bijvoorbeeld van Bureau Krediet Registratie (BKR).
- Om te beoordelen of wij je een lening kunnen geven, maken wij analyses. Soms zijn we verplicht om dat te doen. Bijvoorbeeld omdat Nederlandse of Europese wetten en regels dat van ons vragen.
- Om te beoordelen of een lening bij jou past, gebruikt Freo soms een profiel bij het beoordelen van jouw aanvraag. We hebben onderzocht welke kenmerken klanten met betalingsproblemen vaak hebben. Met die informatie hebben wij een model gemaakt. Dit model gebruiken wij om jouw kredietscore te berekenen als jij een lening aanvraagt. Die score wordt automatisch berekend. We gebruiken jouw kredietscore om te kijken of wij jou een lening kunnen geven en hoe hoog die lening mag zijn. Maar we beslissen niet alleen op basis van de kredietscore. Alleen daartoe bevoegde en opgeleide medewerkers mogen bepalen of jouw kredietscore reden is om jou geen lening te geven, of een lager bedrag dan je hebt aangevraagd.
- Als je een lening aanvraagt, controleren we automatisch een aantal gegevens. Zo kijken we bijvoorbeeld of je ouder bent dan 18 jaar. Anders mogen we geen contract met jou afsluiten.
- Geven wij jou geen lening en ben je het daar niet mee eens? Laat het ons dan laten weten. Je kunt contact opnemen met onze klantenservice via klantenservice@freo.nl.



b. Contracten en opdrachten uitvoeren

Als je klant bij ons bent, voeren wij de ontvangen opdrachten en gesloten contracten graag goed uit. Dit hebben we namelijk met je afgesproken. Daarbij verwerken we persoonsgegevens.

- We gebruiken jouw contactgegevens om contact met je op te nemen over jouw leningaanspraak. Ook gebruiken we jouw gegevens als we merken dat je misschien een betalingsachterstand krijgt. Zo kunnen we samen op tijd zoeken naar een oplossing.
- Je kunt ons vragen om jouw gegevens door te geven aan iemand anders. Bijvoorbeeld als je jouw lening wilt oversluiten. Dan delen we jouw gegevens met die derde partij.
- Wil je dat we jouw adres aanpassen? Dan kunnen we jouw gegevens controleren via iDIN of door middel van documenten die je aanlevert.
- We kunnen telefoongesprekken, videogesprekken, chats, e-mails en camerabeelden bewaren. Soms moeten we dat zelfs doen. Bijvoorbeeld om te laten zien dat jij een bepaalde opdracht hebt gegeven. Ook leggen we gegevens vast omdat de wet dit van ons vraagt. En om bewijs te leveren.

c. Veiligheid en integriteit van jou, van Freo en de financiële sector

We verwerken je persoonsgegevens om jouw veiligheid, onze veiligheid en de veiligheid van de financiële sector te beschermen. We doen dit ook om fraude, witwassen en de financiering van terrorisme tegen te gaan.

Klantonderzoek

We doen niet alleen onderzoek als je klant bij ons wilt worden, maar ook als je al klant bent. We moeten namelijk regelmatig controleren of je nog klant bij ons kunt blijven. Soms delen we jouw gegevens met andere (financiële) instellingen. Zo kunnen zij voldoen aan hun wettelijke verplichtingen. Hiervoor verwerken we jouw persoonsgegevens.

Afhankelijk van hoe wij jouw risicoprofiel inschatten, zijn we soms verplicht om extra en meer gedetailleerde vragen te stellen. Jij moet die vragen dan beantwoorden. Zo kunnen we een goed klantdossier opbouwen.

Incidentenregisters en waarschuwingssystemen

Als je klant bij ons wil worden, of als je al klant bent, kijken wij in speciale registers. Dat zijn de incidentenregisters en waarschuwingssystemen van de Rabobank (intern verwijzingsregister, IVR) en van de financiële sector (het extern verwijzingsregister, EVR).

Niet alle medewerkers van Freo mogen deze registers bekijken. Alleen de Afdeling Veiligheidszaken mag dat doen. Doet een medewerker een controle in het IVR of EVR? Dan ziet de medewerker alleen of er wel of niet een aantekening in het register staat.

Elke financiële instelling heeft een eigen Veiligheidsafdeling. Die afdeling beoordeelt of jij een product mag gebruiken of een dienst mag afnemen als er een aantekening over jou in een register staat. Ze doen dat op basis van informatie in hun eigen administratie of in het incidentenregister.

Informatie uit het incidentenregister kunnen wij delen met andere financiële instellingen. Dat doen wij alleen als dat mag volgens de regels van het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen (PIFI). Deze regels zijn goedgekeurd door de Autoriteit Persoonsgegevens.



We krijgen ook lijsten van de overheid, zoals sanctielijsten. Daarop staan personen die we moeten opnemen in onze waarschuwingsregisters. Met deze personen mogen financiële instellingen geen zakendoen, of ze vragen extra aandacht.

We kunnen de incidentenregisters en waarschuwingssystemen raadplegen, maar wij kunnen jouw persoonsgegevens ook zelf in deze registers zetten. Als we dat doen, dan laten we jou dat weten. Behalve als dat niet mag, bijvoorbeeld omdat de politie ons vraagt jou niet te informeren in het belang van hun onderzoek. Ben je het hier niet eens? Dan kun je bezwaar maken of vragen om jouw gegevens te corrigeren of te laten verwijderen.

BKR

Voordat we jou een lening geven of jouw lening aanpassen, moeten wij een BKR-toets doen. Heb je enige tijd een betalingsachterstand of restschuld bij ons? Dan zijn we verplicht om dat door te geven aan het BKR.

Openbare bronnen

We raadplegen bronnen zoals openbare registers, kranten, internet en openbare profielen van jouw sociale media om fraude te voorkomen en Freo te beschermen. Ook kunnen we – om fraude en witwassen te voorkomen – al dan niet geautomatiseerd informatie van publieke websites raadplegen en analyseren. Wij kunnen informatie opzoeken in openbare bronnen zoals registers, kranten, social media en internet. Denk bijvoorbeeld aan informatie op Facebook, LinkedIn of informatie die wij vinden via zoekmachines. Dit doen wij dan bijvoorbeeld om beveiligingsredenen. Bijvoorbeeld om te voldoen aan de regels tegen witwassen en terrorismefinanciering.

Fraude

Om fraude te voorkomen, kunnen wij extra controles doen. Bijvoorbeeld als je jouw adres wijzigt of als je vraagt om inzage in jouw dossier.

Bij het bestrijden van cybercrime en hacks, zoals botnets, kunnen wij jouw gegevens delen met andere organisaties die zich bezighouden met cybercrime. Dat doen we alleen als we denken dat jouw veiligheid of die van de financiële sector in gevaar is. En alleen als we duidelijke afspraken hebben gemaakt met die organisaties over het zorgvuldig omgaan met jouw gegevens.

Wij kunnen opnamen maken en bewaren. Bijvoorbeeld van telefoongesprekken, e-mails en chats. Dit doen we onder andere als onderdeel van fraudeonderzoek.



d. Ontwikkeling en verbetering van producten en diensten

Om jou goed te kunnen helpen én te blijven vernieuwen, verbeteren we onze producten en diensten steeds. Dat doen wij voor jou, voor andere klanten, voor onszelf en voor andere partijen.

- Ook bij het analyseren van je bezoek aan onze website verwerken wij gegevens. Dit doen we bijvoorbeeld met cookies en vergelijkbare technieken om onze website te verbeteren. Ook de zoektermen die gebruikt worden, gebruiken we hiervoor.
- We kunnen opnamen maken en bewaren. Bijvoorbeeld van telefoongesprekken, e-mails en chats. Dit doen we onder andere om onze dienstverlening te verbeteren. Bijvoorbeeld door onze medewerkers te trainen.
- Door persoonsgegevens te analyseren, zien wij hoe jij onze producten en diensten gebruikt.
- We testen of een nieuwe of aangepaste dienst of toepassing goed werkt. Soms gebruiken we daarvoor gegevens van klanten.
- We doen onderzoek om onze producten en diensten te verbeteren. Soms vragen we jou om jouw mening over een product of onze dienstverlening. Je bent niet verplicht om mee te doen aan zo'n onderzoek.
- Voor onderzoek en verbeteringen schakelen we soms andere partijen in. Bijvoorbeeld om te meten of om jou te vragen hoe wij onze dienstverlening kunnen verbeteren. Deze partijen werken dan in opdracht van Freo. We maken eerst duidelijke afspraken met hen over het gebruik van jouw gegevens.

e. Relatiebeheer, promotie- en marketingdoeleinden

- We verwerken je persoonsgegevens voor relatiebeheer, promotie en marketing.
- We kunnen je gegevens gebruiken om je te informeren over een product dat of dienst die mogelijk interessant voor je is. Dit kan gaan om een product van Rabobank, van één van haar groepsonderdelen of van andere bedrijven of organisaties.
- Voor marketing en relatiebeheer kunnen we analyses en profielen maken. Zo kunnen we jou bijvoorbeeld aanbiedingen laten zien via banners op onze website.
- Maken we bij campagnes gebruik van e-mail? Dan kunnen we bijhouden of je de e-mail opent. En op welke links je klikt. We gebruiken deze gegevens om te kijken of een campagne succesvol is.
- We werken samen met adverteerders om advertenties te laten zien aan een bepaalde doelgroep. We geven dan aan voor welke doelgroep of profiel de advertentie bedoeld is. De adverteerder zorgt ervoor dat de advertentie bij die groep terechtkomt. We delen daarbij nooit gegevens van jou of andere klanten met de adverteerder.
- We verwerken je gegevens samen met aanbieders van sociale netwerkdiensten als je bijvoorbeeld commentaren, video's, foto's, likes en openbare berichten plaatst op onze social mediapagina's. En ook als je commentaren plaatst over Freo op een niet door ons beheerde website of sociaal netwerk. We gebruiken je gegevens voor het plaatsen van een reactie of het delen van informatie. Of voor het beantwoorden van vragen. Voor de verwerking van de gegevens door de aanbieder van social media en andere netwerkdiensten verwijzen we je naar de website van deze aanbieders. We volgen berichten en reacties over Freo op social media.

Wil je niet dat we jouw gegevens gebruiken voor direct marketing, zoals via post of e-mail? Laat het ons dan weten. Stuur ons een mail via klantenservice@freo.nl met je verzoek.



f. Overeenkomsten met leveranciers en andere partijen waar we mee samenwerken aangaan en uitvoeren

Als je voor je werk contact hebt met Freo, kunnen we jouw persoonsgegevens verwerken. Bijvoorbeeld om vast te stellen of je jouw bedrijf mag vertegenwoordigen. Of om je toegang te geven tot onze kantoren. Als dat nodig is, raadplegen we voor of tijdens het contact incidentenregisters en waarschuwingssystemen. We kunnen je persoonsgegevens ook verwerken om onze zakelijke relaties met jou te beheren. Bijvoorbeeld als we je uitnodigen voor een bijeenkomst. Of als we je mening vragen over onze producten en diensten.

g. Wettelijke verplichtingen nakomen

Wetgeving

Op basis van (internationale) wet- en regelgeving moeten we veel gegevens over jou verzamelen, analyseren en soms ook doorgeven aan (Europese) overheidsinstanties. We moeten ons houden aan wetgeving om financiële producten en diensten aan te mogen bieden, zoals de Wet op het financieel toezicht (Wft). We verwerken persoonsgegevens ook om invulling te geven aan de zorgplicht.

We moeten ons daarnaast houden aan wetgeving om fraude, criminaliteit en terrorisme tegen te gaan, zoals de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft). Zo moeten wij bijvoorbeeld klantonderzoek doen bij ongebruikelijk 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 jou door te geven.

Risicomodellen

Europese regels verplichten ons risicomodellen te maken als je een lening aanvraagt of hebt gekregen van ons. Hiermee bepalen we welke risico's Freo loopt en hoe groot de buffer is die we moeten aanhouden. Daarvoor verwerken wij binnen de Rabobank Groep jouw persoonsgegevens.

We gebruiken deze modellen ook om te voorkomen dat jij jouw lening niet of niet op tijd kunt terugbetalen. Daarbij kunnen we gebruikmaken van profilering en technieken waarmee besluiten (bijna) helemaal automatisch worden genomen.

Deze (risico)modellen voorspellen ook de kans dat je een betalingsachterstand krijgt. Hierdoor kunnen we, bijvoorbeeld in overleg met jou, mogelijke betalingsproblemen voorkomen of sneller aanpakken. We verwerken hiervoor dan jouw persoonsgegevens. Dit doen we om zo de overeenkomst met jou uit te voeren en omdat we dit wettelijk verplicht zijn. Maar we doen dit ook omdat we hierbij een 'gerechtvaardigd belang' hebben.



Gegevens verstrekken aan de overheid

Wet- en regelgeving kan ons er ook toe verplichten om (geanalyseerde) gegevens over jou – al dan niet geautomatiseerd – aan een overheidsinstelling, een belastingautoriteit of een toezichthouder binnen of buiten Nederland door te geven. Bijvoorbeeld aan de Autoriteit Financiële Markten, de Europese Centrale Bank of De Nederlandsche Bank. Omdat we moeten voldoen aan wettelijke verplichtingen en verdragen, moeten we soms gegevens van jou verstrekken aan de Nederlandse of een buitenlandse belastingautoriteit.

Maken en vastleggen van opnamen

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

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

Administratie en gegevensbeheer

We willen onze administratie en het beheer van gegevens goed en efficiënt regelen. Zo zorgen we ervoor dat onze gegevens kloppen en van goede kwaliteit zijn. Financiële instellingen moeten dit ook doen vanwege wettelijke regels. Door gegevens goed te organiseren, kunnen we ze makkelijker gebruiken voor verschillende doelen. We vergelijken en combineren klantgegevens uit verschillende bronnen om een completer klantbeeld van jou te krijgen. Soms gebruiken we ook gegevens van andere onderdelen van de Rabobank Groep, als dat mag volgens de wet. Met deze zogenaamde 'kennisgrafieken' (ook wel 'knowledge graphs' genoemd) zien we beter hoe gegevens met elkaar verbonden zijn. Deze inzichten helpen ons om fraude en witwassen tegen te gaan. Ook gebruiken we ze om onze producten en diensten te verbeteren. Of om efficiënter te werken.

Ken je 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 je samenwerkt.

Vaststellen kredietrisico bij leningen

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

Overdracht van vorderingen en contractovernemingen

Soms dragen we vorderingen op jou over aan een ander. Bij zo'n overdracht worden persoonsgegevens verwerkt. Als de vorderingen overgedragen zijn, verwerkt ook die andere partij je persoonsgegevens. We spreken met zo'n andere partij af dat deze voldoet aan wet- en regelgeving over bescherming van persoonsgegevens. Dit geldt ook bij contractovername. Als er sprake is van een fusie of splitsing dan volgen we uiteraard ook de wetgeving over de bescherming van persoonsgegevens.

Interne audits en onderzoeken

We gebruiken je gegevens ook om interne audits en onderzoek 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

We gebruiken ook gegevens om onze bedrijfsprocessen in kaart te brengen en te verbeteren. Zodat we je beter kunnen helpen. Of om onze processen efficiënter te kunnen maken. Als dat kan, maken we jouw gegevens eerst anoniem of we vervangen ze door een pseudoniem.

We maken ook opnamen en kunnen deze vastleggen. Bijvoorbeeld van telefoongesprekken, e-mailverkeer en chatsessies. We doen dit onder andere voor kwaliteitsbewaking en om onze medewerkers op te leiden en te coachen. Bijvoorbeeld door ze mee te laten kijken of luisteren bij collega's.

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

Wij mogen je persoonsgegevens als dit nodig is ook verwerken voor archivering in het algemeen belang, voor wetenschappelijk of historisch onderzoek. En voor statistisch onderzoek of andere statistische doelen. Als dat kan, maken we jouw gegevens eerst anoniem of we vervangen ze door een pseudoniem.

7. Hoe lang bewaart Freo je persoonsgegevens?

Wij bewaren je gegevens niet langer dan wij deze nodig hebben voor de doelen waarvoor wij ze hebben verzameld of de doelen waarvoor wij ze hergebruiken. Dit is in de meeste gevallen 7 jaar na het einde van het contract of je relatie met Freo. Soms is de termijn langer. Bijvoorbeeld als een toezichthouder ons dat vraagt. Soms gebruiken we kortere bewaartermijnen. Gespreksopnamen bewaren we meestal 6 maanden. En als je bij ons een aanvraag indient die wordt afgewezen of door jou zelf wordt geannuleerd, dan bewaren we je aanvraaggegevens met de daarbij door jou aangeleverde documenten meestal 1 jaar.

Wij kunnen gegevens in specifieke situaties langer bewaren. Bijvoorbeeld als je een klacht hebt 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 onderdeel 6a tot en met i, kunnen wij de gegevens wel nog bewaren voor archivering. De gegevens kunnen dan gebruikt worden bij juridische procedures. En voor historisch of wetenschappelijk onderzoek of statistische doeleinden.

Onderdeel	Doel voor de verwerking van persoonsgegevens
6a	Om een relatie en contract met je te kunnen aangaan.
6b	Om contracten en opdrachten uit te voeren.
6c	Voor de veiligheid en integriteit van jou, Freo en de financiële sector.
6d	Voor de ontwikkeling en verbetering van producten en diensten.
6e	Voor relatiebeheer, promotie- en marketingdoelen.
6f	Om contracten met leveranciers en andere partijen waar wij mee samenwerken aan te gaan en uit te voeren.
6g	Om wettelijke verplichtingen na te komen.
6h	Voor het uitvoeren van bedrijfsprocessen, managementrapportages en intern management.
6i	Voor archivering, wetenschappelijk of historisch onderzoek of voor statistische doeleinden.



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

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

Wij gebruiken jouw BSN alleen als dat wettelijk is toegestaan. Bijvoorbeeld om de hoogte van jouw lening door te geven aan de Belastingdienst.

Freo neemt deel aan incidentenregisters en waarschuwingssystemen van de financiële sector en kan hiervoor strafrechtelijke gegevens verwerken. Dat doen we om onze belangen en die 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 je hebben gedaan omdat je fraude hebt gepleegd, leggen we dit vast.

Bijzondere persoonsgegevens verwerken we als dat wettelijk toegestaan is, omdat je deze gegevens zelf of met jouw toestemming openbaar hebt gemaakt.

Geef je ons toestemming om bijzondere persoonsgegevens over jou vast te leggen? Of maak je deze gegevens zelf openbaar? We verwerken deze gegevens alleen als dit noodzakelijk is voor onze dienstverlening. Je kunt de toestemming voor vastlegging altijd intrekken. Neem hiervoor contact op met de Klantenservice van Freo via klantenservice@freo.nl.

9. Neemt Freo automatische besluiten over je?

Automatische besluiten zijn beslissingen over jou die genomen worden door computers in plaats van mensen. Heeft een beslissing nadelige gevolgen voor je? Dan mogen we geen automatisch besluit over je nemen. Behalve als dit in het kader van een overeenkomst van Freo noodzakelijk is, als de wet dit toestaat of als je zelf toestemming geeft. In die situaties heb je recht op overleg met iemand van Freo. En je hebt het recht om bezwaar te maken. Ook kun je ons vragen om het besluit niet meer door computers te laten nemen.

Bij het geven van een krediet of lening kunnen we een geautomatiseerd besluit nemen om je het krediet wel of niet te geven. Dit kan gevolgen voor je hebben. Dit kunnen ook negatieve gevolgen zijn, bijvoorbeeld als wij geautomatiseerd besluiten om je geen krediet te geven.

10. Maakt Freo gebruik van kunstmatige intelligentie?

Freo gebruikt kunstmatige intelligentie. Bijvoorbeeld om documenten in te delen. Zo kan met behulp van kunstmatige intelligentie een salarisstrook herkend worden. En kan ook de inhoud 'gelezen' worden. Ook bij het maken en toepassen van modellen zoals risicomodellen wordt gebruikgemaakt van kunstmatige intelligentie. En bij het doen van klantonderzoek.

11. Wie heeft toegang tot je gegevens?

Binnen Freo hebben personen alleen toegang tot je persoonsgegevens wanneer ze deze vanwege hun functie nodig hebben. Al deze personen hebben een geheimhoudingsplicht.

12. Gebruikt Freo persoonsgegevens ook voor andere doelen?

We gebruiken soms gegevens voor een ander doel dan waarvoor we ze gekregen hebben. Dat mag wanneer er tussen beide doelen een nauwe samenhang bestaat.



13. Geeft Freo je persoonsgegevens aan anderen en aan andere landen buiten de EU door?

a. Binnen de Rabobank Groep

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

Deze onderdelen van Rabobank bevinden zich soms in landen buiten de Europese Unie waar minder strenge privacyregels gelden. Delen wij je gegevens met onderdelen van de Rabobank Groep, waarin Rabobank een meerderheidsbelang heeft? Dan gelden de zogenaamde bindende bedrijfsregels van Rabobank. Deze worden ook wel de 'Binding Corporate Rules' genoemd. Meer informatie hierover staat op de website van Rabobank.

b. Buiten de Rabobank Groep

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

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

Wij verstrekken je 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 je naam en adresgegevens op enveloppen drukt. Of partijen die namens Freo een marktonderzoek doen of 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 jouw persoonsgegevens hebben verwerkt. Bijvoorbeeld voor promotie- en marketingdoeleinden. Daarnaast kan deze andere partij alleen onze opdracht krijgen als deze bepaalde afspraken met ons maakt en aantoonbaar passende beveiligingsmaatregelen heeft genomen en geheimhouding garandeert. Jouw persoonsgegevens kunnen ook worden uitgewisseld met andere partijen die wij inschakelen bij onze bedrijfsvoering of de uitvoering van onze diensten.

Soms kun je zelf je gegevens doorgeven of door laten geven aan een andere partij. Bijvoorbeeld:

- Als je je wilt laten identificeren bij een derde partij via iDIN.
- Als je een andere partij toegang wilt geven tot je gegevens, zoals een rekeninginformatiedienstverlener aan wie je toegang geeft tot je rekening.
- Ockto, als we met hen samenwerken voor het bij ons aanleveren van (bron) informatie of documenten.



Wij geven jouw gegevens niet door aan partijen buiten de EU. Dit kan in de toekomst veranderen. Als we jouw gegevens doorgeven aan andere partijen buiten de Europese Unie (EU)/Europees Economische Ruimte (EER), nemen we extra maatregelen om jouw gegevens te beschermen. Want niet in alle landen buiten de EU gelden dezelfde regels als binnen Europa. Gebruiken we derde partijen buiten de EU/EER? Dan beoordelen we zo goed mogelijk of dat veilig genoeg kan. Voor sommige landen heeft de Europese Commissie bepaald dat er sprake is van een 'adequaat' niveau van bescherming van persoonsgegevens. Dit geldt bijvoorbeeld voor het Verenigd Koninkrijk. Voor andere landen geldt dat we de door de Europese Commissie goedgekeurde contractuele afspraken gebruiken. Daarnaast treffen we als dat nodig is aanvullende (veiligheids)maatregelen.

14. Welke rechten heb je bij Freo?

a. Recht op informatie

Met dit privacy statement informeren we je over wat we doen met jouw gegevens. Soms moeten we meer of andere informatie geven. Bijvoorbeeld als we je gegevens vastleggen in onze incidentenregisters. Dan informeren we je, als dat is toegestaan, apart via een brief, een bericht in je berichteninbox of op een andere door ons gekozen manier. Ook als er andere redenen zijn om je naast het privacy statement te informeren, doen wij dat.

b. Recht op inzage en rectificatie

Je kunt ons vragen of en welke gegevens we van je verwerken. Is dat het geval, dan kunnen wij je laten zien welke gegevens wij van je hebben verwerkt. Of je bijvoorbeeld de mogelijkheid geven om een gesprek terug te luisteren. Vind je dat je persoonsgegevens onjuist of onvolledig zijn verwerkt? Dan kun je ons vragen om de gegevens te wijzigen of aan te vullen (rectificatie).

c. Recht op het wissen van gegevens

Je kunt ons vragen om gegevens die wij van jou hebben vastgelegd, te wissen. We hoeven dat niet altijd te doen. En soms mogen we dit zelfs niet doen. Bijvoorbeeld als wij je gegevens vanwege wettelijke verplichtingen nog moeten bewaren.

d. Recht op beperking

Je kunt ons vragen om de persoonsgegevens die wij van je verwerken te beperken. Dat betekent dat wij minder gegevens van je verwerken.

e. Recht op dataportabiliteit (overdraagbaarheid van gegevens)

Je hebt het recht ons te vragen om gegevens die je in het kader van een contract met ons of met jouw toestemming aan ons hebt verstrekt in een gestructureerde en machine-leesbare vorm te verkrijgen of over te dragen naar een andere partij. Vraag je om gegevens rechtstreeks over te dragen aan een andere partij? Dan kan dat alleen als dat technisch mogelijk is. Sommige gegevens die je aan ons hebt verstrekt, kun je zelf verkrijgen. Bijvoorbeeld je aflosgegevens: deze kun je in Mijn Freo bekijken.

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

Verwerken we jouw gegevens omdat we daar een gerechtvaardigd belang bijhebben? Dan kun je daar bezwaar tegen maken, waarbij je aangeeft waarom je bezwaar maakt. Daarna maken we een nieuwe afweging om te bepalen of jouw gegevens daar inderdaad niet meer voor gebruikt mogen worden. We staken de verwerking als jouw belang zwaarder weegt dan ons belang. We laten je onze beslissing weten en op basis van welke argumenten we die genomen hebben.



g. Recht van bezwaar tegen direct marketing

Je hebt het recht ons te vragen jouw gegevens niet langer te gebruiken voor direct marketing. Dit recht heb je ook als je alleen bezwaar hebt tegen benadering via een bepaald kanaal. We zorgen er dan voor dat je niet langer wordt benaderd via dat kanaal. Bijvoorbeeld als je niet meer telefonisch benaderd wilt worden, maar wel onze nieuwsbrieven wilt ontvangen.

15. Hoe maak je gebruik van je rechten?

Heb je een verzoek aan ons gedaan? Dan beantwoorden we dit binnen één maand nadat wij het verzoek hebben ontvangen.

Soms vragen we je jouw verzoek verder uit te leggen, zodat we je beter kunnen helpen. In zeer specifieke gevallen kunnen we de termijn waarbinnen we reageren verlengen tot maximaal drie maanden. We houden je dan op de hoogte over de voortgang van je verzoek.

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

Soms kunnen we niet aan jouw verzoek voldoen. Bijvoorbeeld:

- Omdat dan de rechten van anderen worden geschaad.
- Omdat dit niet mag van de wet of de politie, het Openbaar Ministerie of een andere overheidsinstantie.
- Omdat we een belangenafweging hebben gemaakt waarbij het belang van Freo of anderen om de gegevens te verwerken, voorgeeft.

Kunnen we niet aan jouw verzoek voldoen? Dan laten wij je dat weten als dat is toegestaan. Passen we jouw gegevens aan? Of wissen we je gegevens op jouw verzoek? Ook dan laten we dit weten.

16. Waar kun je terecht met een vraag of klacht?

Heb je een vraag of klacht over de verwerking van persoonsgegevens? Neem dan contact op met ons via privacybijfreo@rabobank.nl.

De Rabobank heeft een Functionaris Gegevensbescherming. Deze houdt toezicht op de toepassing en naleving van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) binnen de hele Rabobank Groep. Ook als je klant bent bij Freo kun je bij deze Functionaris Gegevensbescherming terecht. Ben je ontevreden over de manier waarop je vraag of klacht door Freo is afgehandeld? Of wil je om een andere reden contact opnemen met de Functionaris Gegevensbescherming? Dan kan dat op de volgende manieren:

- Per mail via dpo@rabobank.nl.
- Per post door een brief te schrijven aan het Global Privacy Office, ter attentie van de Functionaris Gegevensbescherming, Postbus 17100, 3500 HG Utrecht.
- Je kunt je vraag of klacht ook indienen bij de [Autoriteit Persoonsgegevens](https://autoriteitpersoonsgegevens.nl).

17. Kan Freo dit privacy statement wijzigen?

Ja, ons privacy statement kan wijzigen. Dit gebeurt af en toe. Het actuele privacy statement geldt voor alle klanten en andere personen zoals uitgelegd in het privacy statement. De meest actuele versie van ons privacy statement kun je steeds terugvinden op www.freo.nl/privacy.

