

# Data privacyverklaring

## Algemene introductie

DHB Bank N.V. (hierna: DHB Bank) respecteert uw privacy en verwerkt uw persoonsgegevens in overeenstemming met de bepalingen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming ("AVG"). In deze privacyverklaring leggen we uit hoe we omgaan met uw persoonsgegevens en waarom. Ook informeren wij u over uw rechten en hoe u met ons hierover kunt communiceren.

Deze privacyverklaring is van toepassing op de verwerking van de persoonsgegevens die door ons worden verstrekt door of verkregen van klanten, werknemers en andere derde partijen. Deze verklaring is ook van toepassing op de verwerking van persoonsgegevens en/of andere gegevens van iedereen die de website(s) van DHB Bank bezoekt en/of gebruikt, inclusief de informatie die is verstrekt door het invullen van de formulieren via onze website.

## Reikwijdte van de verwerkingsactiviteiten

DHB Bank verwerkt persoonsgegevens van:

- Onze huidige en voormalige klanten, en hun vertegenwoordigers, borgen, etc.
- Onze potentiële klanten die geïnteresseerd zijn in onze diensten en activiteiten,
- Onze werknemers,
- Personen die verbonden zijn met bijvoorbeeld een bedrijf of dienstverlener met wie we een relatie zijn aangegaan of die geïnteresseerd zijn in het starten van een relatie of die een relatie met ons hadden in het verleden,
- Bezoekers van onze website(s) en gebruikers van onze app(s).

## Waarom verwerkt DHB Bank Persoonsgegevens?

### *1. Om een relatie met ons aan te gaan.*

Als u een spaarrekening wilt openen of een andere service wilt gebruiken, dan hebben we uw persoonsgegevens nodig. We zijn verplicht om vast te stellen of het is toegestaan om u als klant te accepteren of dat we u een lening kunnen verstrekken. We kunnen de informatie van derden in dit proces gebruiken, zoals de informatie van het Bureau Krediet Registratie. We moeten een volledig leesbare kopie van uw identiteitsbewijs verkrijgen als onderdeel van het onboarding-proces.

### *2. Voor het uitvoeren van uw transacties en het onderhouden van onze relatie.*

Als u ons verzoekt om een transactie uit te voeren, dan hebben we uw naam en andere vereiste informatie nodig, die we kunnen delen met de begunstigde en eventuele bemiddelende instelling(en). We kunnen, als onderdeel van het bewaken van onze klantcontactprocessen of als bewijsmateriaal, telefoongesprekken opnemen.

### *3. Om uw en onze belangen te beschermen.*

Om de financiële sector te beschermen, verwerken we persoonsgegevens. Bijvoorbeeld voor het vermijden of onderzoeken van (mogelijke) fraudegevallen. We kunnen bepaalde incidentregisters onderhouden of gebruiken, en openbare bronnen raadplegen. We kunnen persoonsgegevens delen met derden die zich bezighouden met het voorkomen van (cyber) criminaliteit. We delen uw informatie alleen indien we van tevoren met deze partijen hebben afgesproken dat zij gebonden zijn aan bepaalde regels. Dit om een veilig gebruik van uw persoonsgegevens te waarborgen.

#### *4. Voor marketing- of promotiedoeleinden.*

We kunnen uw persoonsgegevens voor deze doeleinden gebruiken om u beter van dienst te kunnen zijn. U heeft altijd de mogelijkheid om u hiervoor af te melden. We kunnen de via onze website verkregen gegevens gebruiken om u relevantere informatie of andere aanbiedingen te doen. We kunnen de gegevens ook gebruiken voor het uitvoeren van analyses, inclusief benchmarkanalyses. Door dit te doen, zullen we onze diensten kunnen verbeteren.

#### *5. Om contacten met leveranciers en klanten mogelijk te maken.*

Voor medewerkers van DHB Bank geldt dat wij hun persoonsgegevens delen via de DHB Bank handtekeninglijst om hun vertegenwoordiging namens de bank te kunnen valideren.

#### *6. Om aan wettelijke verplichtingen te voldoen.*

Op basis van (internationale) regels en voorschriften moeten we onze klantendossiers continu bijwerken en actueel houden. De wetgeving inzake het voorkomen van het witwassen verplicht ons om bijvoorbeeld bepaalde (ongebruikelijke) transactiepatronen te beoordelen, een nadere analyse uit te voeren wanneer bepaalde drempelwaarden worden bereikt of om een uiteindelijke begunstigde (UBO) of eigenaar van rechtspersonen te identificeren. Op basis van wettelijke verplichtingen moeten we bepaalde (geanalyseerde) gegevens verstrekken aan overheidsinstellingen, belastingautoriteiten of toezichhouders. Op basis van onze zorgplicht kunnen we ook worden verplicht om uw persoonsgegevens te verwerken.

#### *7. Als onderdeel van onze bedrijfsvoering.*

Als financiële instelling moeten we de hierbij behorende risico's beoordelen en risicobeperkende maatregelen nemen. Zo kunnen we bijvoorbeeld (een deel van) onze

kredietrisico's verzekeren bij een externe verzekeringsmaatschappij. Persoonsgegevens kunnen worden gedeeld als onderdeel van een dergelijke overeenkomst.

*8. Om aan (wettelijke) archiveringsvereisten te voldoen.*

We kunnen uw persoonsgegevens gebruiken voor juridische zaken, historische of statistische doeleinden, terwijl uw persoonsgegevens gedurende deze periode in ons bezit blijven.

Het is te allen tijde aan u om te besluiten welke persoonsgegevens u met ons deelt. Indien u besluit bepaalde gegevens niet (meer) met ons te delen, dan zijn we wellicht niet meer in staat om u van dienst te zijn met onze producten en diensten.

**Verwerkt DHB Bank gevoelige persoonsgegevens als "speciale" categorieën van persoonsgegevens?**

Speciale categorieën van persoonsgegevens bevatten informatie over bijvoorbeeld gezondheid, ras of etnische afkomst, religieuze of filosofische overtuigingen en vakbondslidmaatschap. Alleen in specifieke gevallen zullen we gevoelige persoonsgegevens verwerken. Bijvoorbeeld als u ons opdraagt een lidmaatschapsbijdrage te betalen aan een politieke partij of vakbond. In verband met bepaalde verzekeringen die in België, in combinatie met een persoonlijke lening, worden aangeboden, kunnen bepaalde gezondheidsgegevens in de verwerking worden opgenomen. Strafrechtelijke gegevens kunnen worden verwerkt op basis van het gebruik van incidentregisters. Het doel van deze registers is het beschermen van de belangen van de klanten en/of organisaties, bijvoorbeeld voor fraude-identificatie. Gegevens van kinderen (minderjarigen) worden alleen verwerkt als er een spaarrekening op hun naam wordt geopend. We zullen dit alleen

doen nadat we toestemming hebben gekregen van de ouders/vertegenwoordigers van het kind.

Voor iedere andere verwerking van persoonsgegevens uit deze categorie geldt dat wij dit uitsluitend zullen doen op basis van uw uitdrukkelijke instructie of toestemming, behoudens in geval van een juridische verplichting aan onze zijde of indien u de betreffende gegevens zelf al openbaar heeft gemaakt.

### **Zijn mijn persoonlijke gegevens veilig bij DHB Bank?**

De veiligheid van uw gegevens is belangrijk voor ons. We behandelen uw persoonsgegevens met de grootst mogelijke zorgvuldigheid door de nodige technische en administratieve maatregelen te nemen. Afgezien van algemene IT-controles om de vertrouwelijkheid, integriteit en beschikbaarheid van informatie te waarborgen, heeft DHB Bank haar werkprocessen ingericht met de nadruk op 'need to know'-basis. Dat wil zeggen dat slechts een deel van de klantinformatie beschikbaar is voor de aangewezen DHB Bank-medewerker om zijn functie uit te voeren. De medewerkers vervullen hun rollen in overeenstemming met onze strikte Gedragscode. Bovendien handhaaft DHB Bank met een gelaagde aanpak een degelijk controlekader dat verschillende preventieve en detectie technische systemen omvat, zoals inbraakpreventiesysteem en gegevensverlies preventiesysteem, met meerdere controlepunten in de gegevensverwerking. Om mogelijke risico's bij een incident verder te beperken, houdt de bank ook de persoonlijk identificeerbare gegevens van klanten veilig door een combinatie van pseudonimisering, codering en anonimisering en door end-to-end-beveiliging te gebruiken.

### **Onze contactpersoon voor uw vragen over gegevensbescherming**

Voor meer informatie over de verwerking van uw persoonlijke gegevens en uw rechten, raadpleegt u de "Data privacyverklaring" van de Bank: voor vragen over uw persoonlijke gegevens kunt u contact opnemen met de functionaris voor gegevensbescherming (DPO) op het volgende adres: [DataProtectionOfficer@dhbbank.com](mailto:DataProtectionOfficer@dhbbank.com).

### **Hoe gaat DHB Bank met mijn persoonlijke gegevens om?**

Uw persoonsgegevens worden door ons niet langer bewaard dan wettelijk vereist is voor het doel waarvoor ze zijn verkregen. Toegang tot uw persoonsgegevens is beperkt tot die personeelsleden die toegang moeten hebben tot hen op basis van hun functie / rol.

### **Gegevensuitwisseling met derden.**

In bepaalde gevallen gebruikt DHB Bank derden voor taken / activiteiten waarbij zij uw persoonsgegevens verwerken. DHB Bank gebruikt bijvoorbeeld een externe drukkerij voor het printen/verzenden van dagafschriften of mailings. We mogen deze derde partijen alleen gebruiken als het gebruik van uw persoonsgegevens past in het doel waarvoor die gegevens door u zijn verstrekt. Deze derde partij moet daarnaast aantonen dat zij ook de nodige (beheer)maatregelen heeft genomen om een voldoende beveiligings nivo van uw gegevens te waarborgen. Ook wordt er tussen DHB Bank en de derde partij een verwerkersovereenkomst getekend.

We zullen uw persoonlijke gegevens ook delen met partijen die we nodig hebben voor de uitvoering van onze services. Als voorbeeld de uitvoering van uw transactie verzoek, zoals SWIFT betalingen, waarbij uw persoonsgegevens kunnen worden gedeeld met een land met een ander niveau van gegevensbescherming. Uw persoonlijke gegevens kunnen ook

deel uitmaken van een formeel onderzoek door lokale autoriteiten. DHB Bank zal uw persoonsgegevens niet verkopen of op enige andere wijze beschikbaar stellen aan derden.

Sommige gegevens kunnen via Google Analytics met Google worden gedeeld voor statistische en analytische doeleinden. Als u zich wilt afmelden, kunt u deze plug-in [hier](#) downloaden. Voor het functioneren van de website maken wij ook gebruik van lokaal opgeslagen Google Fonts.

Voor uw en onze veiligheid maken wij op onze website gebruik van Google Recaptcha ([google.com/recaptcha/about/](https://www.google.com/recaptcha/about/)).

### **Kan ik zien welke persoonsgegevens DHB Bank van mij verwerkt?**

Ja, u kunt ons om een overzicht vragen van de persoonsgegevens die we van u verwerken. U kunt ons hiertoe een schriftelijk verzoek of email toesturen, samen met een kopie van uw legitimatiebewijs.

DHB Bank, Afdeling Compliance & Legal

Antwoordnummer 3150

3000 WB Rotterdam

Nederland

Email: [Compliance-LegalAffairs@dhbbank.com](mailto:Compliance-LegalAffairs@dhbbank.com)

### **Kan ik een rectificatie of verwijdering van mijn persoonlijke gegevens bij DHB Bank aanvragen?**

Ja, indien u van mening bent dat de persoonsgegevens die we van u verwerken onjuist zijn opgenomen in onze systemen, onjuist worden verwerkt of om ons om een verwijdering aan

te vragen, dan kunt u ons om rectificatie of verwijdering vragen. U kunt ons hiertoe een schriftelijk verzoek of email toesturen, samen met een kopie van uw legitimatiebewijs.

DHB Bank, Afdeling Compliance & Legal

Antwoordnummer 3150

3000 WB Rotterdam

Nederland

Email: [Compliance-LegalAffairs@dhbbank.com](mailto:Compliance-LegalAffairs@dhbbank.com)

### **Als ik een klacht, opmerking of suggestie heb, wat kan ik dan doen?**

Neem contact met ons op door het sturen van een brief of het zenden van een email:

DHB Bank, Klachten Comite

Antwoordnummer 3150

3000 WB Rotterdam

Nederland

Email: [complaintcommittee@dhbbank.com](mailto:complaintcommittee@dhbbank.com)

Ook kunt u gebruik maken van het klachten- / suggestieformulier op onze website (onder Contactformulier, Klantenservice voor onze Nederlandse / Belgische klanten, Procédure de plaints voor onze Belgische klanten, Kundenbeschwerden, voor onze Duitse klanten).

Vanzelfsprekend kunt u ook contact opnemen met uw contactpersoon bij DHB Bank.

Als u niet tevreden bent met de wijze hoe wij u klacht hebben afgehandeld of hoe wij met uw persoonsgegevens zijn om gegaan, dan kunt u contact opnemen met:



## **Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)**

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

Tel: 070-333 8 999

E-mail: [consumenten@kifid.nl](mailto:consumenten@kifid.nl)

## **Autoriteit Persoonsgegevens**

Postbus 93374

2509 AJ DEN HAAG

<https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl>

## **Wijzigingen en het bijwerken van de privacyverklaring**

Deze privacyverklaring kan worden bijgewerkt of (gedeeltelijk) worden gewijzigd om eventuele aanpassingen in onze werkwijzen en / of toepasselijke wet- en regelgeving weer te geven. Lees daarom deze Privacyverklaring periodiek door om op de hoogte te blijven van eventuele wijzigingen of updates.

DHB Bank behoudt zich het recht voor om deze privacyverklaring te actualiseren.

Wijzigingen worden op deze pagina gepubliceerd.

Datum: maart 2022, versie 2.0