



Privacy Statement

In dit Privacy Statement leggen wij uit hoe Van Lanschot NV (Van Lanschot) met persoonsgegevens omgaat.

1. Wanneer maken wij wijzigingen in dit Privacy Statement bekend?

Van Lanschot kan dit Privacy Statement wijzigen. Over belangrijke wijzigingen informeren wij u altijd vooraf.

2. Wat zijn persoonsgegevens?

Persoonsgegevens zijn gegevens die iets over een natuurlijk persoon zeggen. Denk bijvoorbeeld aan een naam, adres of telefoonnummer, maar ook aan financiële gegevens zoals een bankrekeningnummer of inkomensgegevens. In bijlage 1 staan de categorieën van persoonsgegevens die wij mogelijk kunnen verwerken. In dit Privacy Statement leggen wij uit waarvoor we welke persoonsgegevens kunnen verwerken en op basis waarvan.

3. Wat is 'verwerken van persoonsgegevens'?

Hieronder valt alles wat wij kunnen doen met persoonsgegevens. Bijvoorbeeld verzamelen, bekijken, vernietigen of opslaan.

4. Hoe gaan wij om met persoonsgegevens?

Uw privacy is belangrijk voor ons. Wij houden ons aan wet- en regelgeving. Zoals bijvoorbeeld de Europese Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Nederlandse Uitvoeringswet AVG. Wij behandelen persoonsgegevens verantwoord en zorgvuldig. Wij verkopen geen persoonsgegevens aan derde partijen.

5. Gaat dit Privacy Statement ook over uw persoonsgegevens?

Dit Privacy Statement gaat over persoonsgegevens van: klanten, oud-klanten, personen die interesse hebben in onze diensten en nog geen klant zijn, vertegenwoordigers van klanten of oud-klanten (bijvoorbeeld gemachtigden en curatoren) of mensen die verbonden zijn aan een bedrijf of instelling die onze klant is (bijvoorbeeld bestuurders of belanghebbenden van klanten). Waar in dit Privacy Statement wordt gesproken over persoonsgegevens van klanten, vallen hieronder ook persoonsgegevens van vertegenwoordigers van klanten of mensen die verbonden zijn aan een bedrijf of instelling die onze klant is.

6. Hoe beveiligen wij persoonsgegevens?

Het is voor ons heel belangrijk dat uw en onze informatie veilig is. Onze medewerkers zijn aan strenge regels gebonden. Onze beveiligingsmaatregelen voldoen aan de relevante standaarden. De Nederlandsche Bank en de Autoriteit Persoonsgegevens houden toezicht op onze beveiligingsmaatregelen.

7. Hoe gaan wij om met datalekken?

Bij een datalek kunnen persoonsgegevens ergens terecht komen waar ze niet behoren. Wij melden datalekken aan de Autoriteit Persoonsgegevens. Dit doen wij niet als er voor u geen risico is. Wij informeren u ook. Dat doen we als dat nodig is met het oog op de risico's die u zou kunnen lopen. Risico's zijn bijvoorbeeld identiteitsdiefstal of fraude. Wij geven u dan informatie over wat er is gebeurd en wat dat voor gevolgen heeft of kan hebben. Ook vertellen we u over de maatregelen die wij hebben genomen om de eventuele nadelige gevolgen te beperken.

8. Wat kunt u aan ons vragen met betrekking tot uw persoonsgegevens?

Hieronder leest u wat u aan ons kunt vragen met betrekking tot uw persoonsgegevens. De wet bepaalt of wij aan uw vraag kunnen meewerken. U moet er daarom rekening mee houden dat wij u niet altijd kunnen helpen.

U kunt uw vraag stellen door gebruik te maken van dit [formulier](#). Wij beantwoorden uw vraag zo snel mogelijk. Aan de behandeling van een vraag zijn geen kosten verbonden, tenzij de beantwoording een uitzonderlijke last voor ons vormt. Daar zou bijvoorbeeld sprake van zijn als u een vraag binnen korte tijd steeds herhaalt. Wij zullen u van te voren informeren als wij kosten in rekening brengen.

Verbetering of aanvulling van persoonsgegevens

U kunt Van Lanschot vragen persoonsgegevens te verbeteren of aan te vullen als ze niet juist of niet volledig zijn.

Inzage van persoonsgegevens

U kunt Van Lanschot vragen uw persoonsgegevens in te zien en daarvan een kopie te ontvangen. Ook kunt u ons vragen om informatie over de manier waarop wij uw persoonsgegevens verwerken (zoals de doeleinden van die verwerkingen en de categorieën van persoonsgegevens).

Verwijderen van persoonsgegevens

U kunt ons vragen persoonsgegevens te laten verwijderen. Dit kan bijvoorbeeld als de persoonsgegevens niet langer nodig zijn of als u uw toestemming voor het gebruiken van de persoonsgegevens heeft ingetrokken.

Bezwaar maken tegen de verwerking van persoonsgegevens

U kunt bezwaar maken tegen bepaalde verwerkingen van persoonsgegevens. Dit kan alleen als wij een verwerking baseren op de wettelijke grondslag 'gerechtvaardigd belang' (in het onderdeel 'Waarvoor verwerkt Van Lanschot persoonsgegevens?' is vermeld als daar sprake van is), als sprake is van directe marketing of als de persoonsgegevens worden verwerkt voor statistieken.

Beperken van de verwerking

U kunt ons vragen de verwerking van persoonsgegevens tijdelijk te pauzeren. Dit kan bijvoorbeeld als wij op uw verzoek bekijken of persoonsgegevens onjuist of onvolledig zijn of als wij persoonsgegevens verwerken zonder dat we dat mogen. Ook kunt u dit vragen als u de gegevens nodig denkt te hebben voor een juridische procedure of als u bezwaar heeft gemaakt tegen de verwerking.

Downloaden en overdragen van gegevens

U kunt betaal- en effectentransacties downloaden via online bankieren en eventueel overdragen aan een derde partij.

9. Waarvoor verwerken wij persoonsgegevens?

Van Lanschot verwerkt persoonsgegevens om verschillende redenen. Hieronder is daarover meer te lezen.

Klant worden

Voordat een persoon klant bij Van Lanschot wordt, zijn wij verplicht een onderzoek te doen naar de potentiële klant. We bekijken dan of we de persoon mogen accepteren als klant. Dat heet het klant-acceptatie-onderzoek. Het doel van dit onderzoek is na te gaan of er redenen zijn om een persoon niet als klant te accepteren. Ook gaan we na of er bijzonderheden zijn waarmee we bij onze dienstverlening rekening moet houden, bijvoorbeeld of er geregistreerde schulden zijn. Wij mogen voor dit onderzoek persoonsgegevens verwerken voor zover we deze gegevens nodig hebben om te voldoen aan onze wettelijk verplichting om een klant-acceptatie-onderzoek uit te voeren.

Voor dit onderzoek vragen we persoonsgegevens op bij de klant, zoals een kopie identificatiebewijs, persoonlijke identificatiegegevens, persoonlijke kenmerken, financiële gegevens en strafrechtelijke gegevens. Wij gebruiken voor dit onderzoek ook externe bronnen, zoals bijvoorbeeld het Kadaster, het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI), het internet en het waarschuwingssysteem voor de financiële sector, het Extern Verwijzingsregister (EVR). Zie meer informatie over het EVR bij 'Voor de veiligheid en integriteit van de financiële sector en het voorkomen en beperken van fraude'.

Als een klant is geaccepteerd, onderzoeken wij op basis van onze wettelijke zorgplicht of we de klant een product of dienst kunnen aanbieden. Daarvoor gebruiken we met name persoonlijke kenmerken en financiële gegevens. Wij mogen hiervoor persoonsgegevens verwerken voor zover we deze gegevens nodig hebben om te voldoen aan onze wettelijke zorgplicht.

Wij kunnen een klant niet accepteren en mogen een product of dienst niet aanbieden als wij niet de noodzakelijke persoonsgegevens ontvangen van de klant.

Klant zijn

Ook tijdens de relatie met de klant verwerken wij persoonsgegevens van de klant.

Om contact te kunnen hebben met de klant

Tijdens de relatie met de klant hebben we contact met de klant. Bijvoorbeeld per telefoon (vaste telefoon of mobiele telefoon), per e-mail, sms, post, via een applicatie (app), door gebruik te maken van een chatfunctie op de website of de app, of aan de receptie van een van onze kantoren. Voor dat contact gebruiken we persoonlijke identificatiegegevens. Wij mogen deze persoonsgegevens verwerken voor zover dat noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst met onze klanten.

Uitvoering geven aan de overeenkomst

We verwerken persoonsgegevens om de overeenkomst met de klant na te komen. Wij hebben persoonsgegevens bijvoorbeeld nodig bij het uitvoeren van transacties of om de klant te adviseren. Ook als er problemen zijn in de relatie met een klant, kunnen wij persoonsgegevens verwerken om een oplossing te zoeken. Bijvoorbeeld als een klant een lening niet kan terugbetalen, of als een klant te lang rood staat.

Wij kunnen hiervoor persoonlijke identificatiegegevens, persoonlijke kenmerken, gegevens over producten en diensten, financiële gegevens en communicatiegegevens gebruiken. Ook gebruiken we gegevens uit externe bronnen, zoals openbare registers (bijvoorbeeld Kamer van Koophandel en Kadaster). Wij mogen deze persoonsgegevens verwerken voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst met onze klanten.

Wettelijke verplichtingen

Wij verwerken persoonsgegevens om te kunnen voldoen aan wettelijke verplichtingen. Hieronder is daar meer informatie over te vinden.

- **Transactiemonitoring.** Wij zijn wettelijk verplicht transacties van onze klanten te monitoren. Wij kunnen deze verplichting niet nakomen zonder financiële gegevens en persoonlijke identificatiegegevens te verwerken.
- **Wettelijke bewaarverplichtingen.** Wij zijn wettelijk verplicht bepaalde persoonsgegevens te bewaren. Dit geldt bijvoorbeeld voor informatie met betrekking tot het klant-acceptatie-onderzoek, voor uitgevoerde beleggingstransacties en telefoongesprekken en digitale communicatie met de klant als die kunnen leiden tot een beleggingstransactie of beleggingsdienst.

- **Informatieverplichtingen en informatieverzoeken.** Op basis van wettelijke bepalingen kunnen wij verplicht zijn op eigen initiatief of op verzoek persoonsgegevens over klanten aan een overheidsinstelling, een belasting autoriteit, een toezichthouder of justitie door te geven. Gegevens over vermogen en de inkomsten uit vermogen van klanten moeten wij bijvoorbeeld in combinatie met een burgerservicenummer of buitenlands Tax Identification Number doorgeven aan de Nederlandse Belastingdienst. En MiFID II verplicht ons om transacties in beleggingen te rapporteren aan de Autoriteit Financiële Markten. Wij laten deze verplichting ook namens ons uitvoeren door een goedgekeurd rapporteringsmeldingsmechanisme of een beurs. Nederlandse autoriteiten kunnen persoonsgegevens die door ons zijn verstrekt ook weer delen met andere binnenlandse of buitenlandse autoriteiten. Ook buitenlandse wetgeving kan ons verplichten informatie aan buitenlandse instanties te verstrekken.

Voor training en kwaliteitsdoeleinden

We kunnen de inhoud van telefoongesprekken met klanten vast-leggen voor training en kwaliteitsdoeleinden. Klanten worden hierover vooraf geïnformeerd. De inhoud van de communicatie wordt vastgelegd om onze medewerkers op te leiden en te begeleiden in het contact met klanten. Wij mogen hiervoor persoonsgegevens verwerken omdat het in ons gerechtvaardigd bedrijfsbelang is de kwaliteit van telefonische dienstverlening te verbeteren. Een klant kan om persoonlijke redenen bezwaar maken tegen de verwerking van persoonsgegevens op basis van dit belang. In het onderdeel 'Recht van bezwaar' is hier meer over te lezen.

De relatie tussen de klant en Van Lanschot is of wordt beëindigd

Als de relatie met de klant is of wordt beëindigd, bewaren we verzamelde persoonsgegevens. Dit kan op basis van wettelijke bewaarverplichtingen, voor interne analyses, voor de afwikkeling van de overeenkomst en de relatie of om te gebruiken bij eventuele meningsverschillen tijdens of na de afronding van de relatie. Van Lanschot mag hiervoor persoonsgegevens verwerken omdat dat noodzakelijk is ter bescherming van haar belang om voldoende bewijs te hebben op het moment dat een meningsverschil met een klant ontstaat. U kunt om persoonlijke redenen bezwaar maken tegen de verwerking van persoonsgegevens op basis van dit belang. In het onderdeel 'Recht van bezwaar' is hier meer over te lezen. Voor de afwikkeling van de overeenkomst en de relatie kan Van Lanschot ook nieuwe persoonsgegevens verzamelen, zoals financiële gegevens en gegevens uit publieke externe bronnen (Kadaster en Kamer van Koophandel).

Voor de veiligheid en integriteit van de financiële sector en het voorkomen en beperken van fraude

Wij moeten op basis van wetgeving zorgen voor een veilige en integere bedrijfsvoering. Daarom nemen wij maatregelen om fraude en criminaliteit te beperken waarbij diverse persoonsgegevens worden verwerkt. Zo analyseren wij persoonlijke identificatiegegevens en financiële gegevens om skimming, cybercrime en andere vormen van fraude of niet-integer gedrag te detecteren. In ons Intern Verwijzingsregister leggen wij bijvoorbeeld naam en geboortedatum vast van (rechts)personen die een risico vormen voor de veiligheid en integriteit van ons bedrijf. Ook nemen wij voor de veiligheid en integriteit van de financiële sector deel aan het Extern Verwijzingsregister (EVR). Opname en raadpleging van het EVR is alleen toegestaan onder de voorwaarden van het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen (goedgekeurd door de Autoriteit Persoonsgegevens).

Een andere manier om te zorgen voor een veilige en integere financiële sector, zijn fraudeonderzoeken naar gebeurtenissen. Voor dit soort onderzoek kunnen we bijvoorbeeld e-mailcorrespondentie met klanten raadplegen, opgenomen telefoongesprekken beluisteren en medewerkers interviewen. Het kan voorkomen dat daarbij persoonsgegevens van klanten worden verwerkt. Wij kunnen bij de uitvoering van dit onderzoek gebruikmaken van derde partijen, zoals advocaten of forensisch accountants.

Wij mogen voor dit doel persoonsgegevens verwerken omdat wij verplicht zijn te zorgen voor een veilige en integere bedrijfsvoering en omdat het in het gerechtvaardigd belang is van onze klanten, de financiële sector, onze medewerkers en onszelf als bedrijf.

Voor promotie en marketing

Onze activiteiten op het gebied van promotie en marketing bestaan uit het werven van nieuwe klanten en het bestendigen van de relatie met bestaande klanten.

Het werven van nieuwe klanten

Voor het werven van nieuwe klanten verwerken wij persoonlijke identificatiegegevens en persoonlijke kenmerken uit externe bronnen en vergelijken die met persoonsgegevens van onze klanten. Wij verwerken persoonsgegevens van potentiële klanten om binnen een redelijke termijn contact op te nemen. Wij vragen op dat moment toestemming. Toestemming kan op ieder moment eenvoudig worden ingetrokken. Het intrekken van toestemming heeft geen terugwerkende kracht; de gegevensverwerking tot het moment van intrekking is rechtmatig. Persoonsgegevens kunnen wij met specifieke toestemming gebruiken om klanten bijvoorbeeld te informeren over producten en diensten of om nieuwsbrieven toe te sturen. Ook bewaren we persoonsgegevens voor korte tijd als de klant ons heeft laten weten geen interesse te hebben in onze diensten. Daarmee kunnen we voorkomen dat toch contact met de klant wordt opgenomen. Onder het kopje ‘Hoe lang bewaren we persoonsgegevens?’ is hier meer over te lezen.

Het bestendigen van de relatie met bestaande klanten

Met promotie en marketing proberen we klanten te wijzen op nieuwe producten en diensten of klanten beter van dienst te zijn. Dat doen wij bijvoorbeeld met een commercial op televisie of een advertentie op sociale media. Maar dat doen we soms ook via een persoonlijke e-mail of met een telefoontje. Voor zulke marketingactiviteiten mogen wij persoonsgegevens verwerken, zoals persoonlijke identificatiegegevens, persoonlijke kenmerken, gegevens over producten en diensten en elektronische identificatiegegevens.

Wij hebben een bedrijfsbelang bij marketing en promotie, ze ondersteunen onze bedrijfsactiviteiten. Een klant kan om persoonlijke redenen bezwaar maken tegen de verwerking van persoonsgegevens op basis van dit belang. In het onderdeel ‘Recht van bezwaar’ is hier meer over te lezen.

Analyses en onderzoeken

Van Lanschot verwerkt persoonsgegevens voor analyses en onderzoeken. Deze analyses en onderzoeken hebben tot doel onze producten en diensten te ontwikkelen en verbeteren en onze klanten beter van dienst te zijn. Ook gebruiken we analyses om problematische schulden te voorspellen en te voorkomen.

Voor het ontwikkelen en verbeteren van producten/diensten en voor een betere klantbediening

Wij streven ernaar om onze producten en diensten zo goed mogelijk te laten aansluiten bij de behoeften van klanten. Daarom ontwikkelen en verbeteren we onze producten en diensten regelmatig. Om te bepalen hoe we dat het beste kunnen doen analyseren we het gebruik van producten en diensten. Waar dat mogelijk is gebruiken we daarbij geen persoonsgegevens of geanonimiseerde gegevens. Als dat niet kan, gebruiken we persoonsgegevens die we van klanten hebben gekregen, zoals persoonlijke identificatiegegevens, financiële gegevens en gegevens over producten en diensten. Wij kunnen hiermee profielen van onze klanten maken. Dit zijn geautomatiseerde verwerkingen van persoonsgegevens waarbij wij aan de hand van persoonsgegevens bepaalde persoonlijke aspecten van onze klanten evalueren, met name met de bedoeling om de economische situatie, de persoonlijke voorkeuren, de interesses, het gedrag, de locatie of de verplaatsingen van onze klanten te analyseren of te voorspellen. Ook gebruiken we algemene (statistische) gegevens uit externe bronnen, zoals openbare registers (Kamer van Koophandel en Kadaster), openbare bronnen (internet, kranten), onderzoeksinstituten (Centraal Bureau voor de Statistiek).

Wij mogen persoonsgegevens verwerken voor dit doel omdat het in het belang van ons en de klant is om onze producten en diensten te verbeteren en onze klant beter van dienst te zijn. Klanten kunnen om persoonlijke redenen bezwaar maken tegen de verwerking van persoonsgegevens op basis van dit belang. In het onderdeel 'Recht van bezwaar' is hier meer over te lezen.

We verrichten ook klantonderzoek door middel van enquêtes en interviews voor dit doel. Hierbij worden persoonsgegevens verwerkt zoals persoonlijke identificatiegegevens en gegevens over producten en diensten. Deze persoonsgegevens worden verwerkt met toestemming van de klant. Toestemming kan op ieder moment eenvoudig worden ingetrokken. Het intrekken van toestemming heeft geen terugwerkende kracht; de gegevensverwerking tot het moment van intrekking is rechtmatig.

Voor het voorspellen en voorkomen van problematische schulden

Wij verwerken persoonsgegevens om problematische schulden te voorspellen en te voorkomen. Op basis van risicoparameters berekenen we aan de hand van persoonsgegevens of op korte termijn een situatie van achterstanden of overstanden kan ontstaan. Wij verwerken hiervoor persoonlijke identificatiegegevens en financiële gegevens.

10. Verstrekken wij persoonsgegevens aan derde partijen?

Wij kunnen uw persoonsgegevens aan derden verstrekken. Wij doen dit alleen als dit noodzakelijk is in het kader van de uitvoering van de overeenkomst of omdat het onze bedrijfsprocessen efficiënter maakt.

Uitvoering overeenkomst

Zo kan uw naam bijvoorbeeld bij een andere bank bekend worden in het geval van een betalingstransactie. Andersom kunnen wij om die reden ook persoonsgegevens van derden verwerken die geen klant bij ons zijn. Bij internationale transacties worden transactiegegevens verstrekt aan SWIFT, een bedrijf dat internationale geldovermakingen vergemakkelijkt. SWIFT slaat persoonsgegevens op in de Europese Economische Ruimte en de Verenigde Staten. Amerikaanse autoriteiten kunnen deze persoonsgegevens opvragen in het kader van terrorismebestrijding.

Verder verstrekken wij persoonsgegevens aan bijvoorbeeld International Card Services of American Express als u via ons een creditcard af wilt nemen. Ook kunnen wij persoonsgegevens doorgeven aan een buitenlandse instantie of belastingautoriteit bijvoorbeeld om bronbelasting bij buitenlandse beleggingen terug te vorderen, als dat zo met u is afgesproken, of bij vrijstelling aan de bron bij buitenlandse beleggingen. Dit kan ook zo zijn als u participant bent van een beleggingsvehikel of een andere transparante entiteit (zoals een Fonds voor Gemene Rekening of maatschap) die belegt in Amerikaanse beleggingen. In onze [Voorwaarden voor beleggen](#) is meer te lezen over de vrijstelling aan de bron of het terugvorderen van bronbelasting.

Ondersteuning bedrijfsvoering

Ook schakelen wij derde partijen in die ons ondersteunen in onze bedrijfsvoering en daarom voor ons persoonsgegevens verwerken. Deze partijen heten verwerkers. Zo werken wij samen met een derde partij die namens ons dagafschriften en vermogensbeheer-rapportages afdrukt en naar klanten verstuurt. Ook schakelen we weleens derde partijen in voor klantonderzoek. Met deze derde partijen maken wij afspraken om ervoor te zorgen dat de persoonsgegevens in voldoende mate zijn beschermd. Wij kiezen deze derde partij pas na zorgvuldig onderzoek. Wij eisen dat uw persoonsgegevens ook bij die derden veilig zijn. Wij mogen persoonsgegevens aan derden verstrekken ter ondersteuning van onze bedrijfsvoering omdat het in ons gerechtvaardigd belang is onze bedrijfsvoering te optimaliseren.

11. Verstrekken wij persoonsgegevens aan organisaties in landen buiten de EER?

Wij proberen verwerking van persoonsgegevens aan organisaties in landen buiten de Europese Economische Ruimte (EER) te beperken, omdat het beschermingsniveau van persoonsgegevens in die landen mogelijk lager is. In de uitzonderlijke situatie dat dat wel gebeurt doen wij dat slechts omdat dat noodzakelijk is voor de uitvoering van een overeenkomst met een klant of omdat er specifieke waarborgen zijn getroffen ter bescherming van de persoonsgegevens. Voor personen van wie persoonsgegevens worden verstrekt aan derde partijen buiten de EER, blijft Van Lanschot ook ten aanzien van die verwerkingen aanspreekpunt. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn als er technische ondersteuning bij storingen nodig is voor bepaalde applicaties.

12. Hoe lang bewaren we persoonsgegevens?

Wij hanteren maximale termijnen voor het bewaren van persoonsgegevens. Deze termijnen zijn opgenomen in de tabel in bijlage 2. Na het verstrijken van de maximale bewaartermijnen worden persoonsgegevens vernietigd.

13. Verwerken wij ook bijzondere categorieën van persoonsgegevens en strafrechtelijke persoonsgegevens?

Wij gaan zorgvuldig om met bijzondere categorieën van persoonsgegevens en strafrechtelijke persoonsgegevens. Deze gegevens worden zeer beperkt verwerkt binnen onze organisatie. Wij verwerken deze gegevens alleen in het kader van incidentenregisters en waarschuwingssystemen van de financiële sector. Zie Voor de veiligheid en integriteit van de financiële sector en het voorkomen en beperken van fraude. Verder verwerken wij alleen bijzondere categorieën van persoonsgegevens als wij dat moeten op basis van de wet, met uitdrukkelijke toestemming of als u ons dat vraagt of als u bijzondere persoonsgegevens in communicatie met ons op eigen initiatief openbaar maakt. Indien een klant toestemming heeft gegeven voor de verwerking van bijzondere categorieën van persoonsgegevens, kan deze toestemming op ieder moment worden ingetrokken. Het intrekken van toestemming heeft geen terugwerkende kracht; de gegevensverwerking tot het moment van intrekking van toestemming is rechtmatig.

14. Cookies

In ons cookiestatement op www.vanlanschot.nl/cookies-bij-van-lanschot leest u hoe wij om gaan met uw persoonsgegevens die wij verwerken met cookies.

15. Heeft u vragen of klachten?

Voor algemene vragen of klachten in verband met dit Privacy Statement kunt u contact opnemen met de Functionaris voor de Gegevensbescherming via email. Als u vindt dat uw rechten door Van Lanschot zijn geschonden, kunt u een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens, www.autoriteitpersoonsgegevens.nl.

Met andere vragen kunt u contact opnemen met Van Lanschot Client Services. U bereikt ons op werkdagen van 8.30 tot 21.00 uur.

Vanuit Nederland: 0800 1737 (kosteloos)

Vanuit het buitenland: +31 73 687 18 97

WhatsApp: +31 6 17 58 10 49

E-mail: vanlanschot@vanlanschot.com

16. Waar kan ik meer informatie vinden over privacy?

Meer algemene informatie over privacy is te vinden op de website van de Autoriteit Persoonsgegevens, www.autoriteitpersoonsgegevens.nl.

Bijlage 1. Categorieën persoonsgegevens die mogelijk verwerkt kunnen worden

Hieronder staan de categorieën van persoonsgegevens die wij kunnen verwerken. In het Privacy Statement is uitgelegd waarvoor we deze persoonsgegevens mogelijk kunnen verwerken en op basis waarvan.

Categorie persoonsgegevens	Voorbeeld
Persoonlijke identificatiegegevens	Naam, adres, woonplaats, postcode, e-mailadres, telefoonnummer, e-mail, handtekening, gebruikersnaam in sociale media, klantnummer, rekeningnummer
Persoonlijke kenmerken	Leeftijd, geslacht, geboortedatum, burgerlijke staat, nationaliteit, beroep, opleiding, kennis en ervaring in financiële sector, persoonlijke interesses, vrijetijds-besteding, gezinssamenstelling, relaties, belangrijke momenten in het leven van de klant, lidmaatschappen
Elektronische identificatiegegevens	IP-adres, cookies
Communicatiegegevens	Vastleggingen vanuit face-to-face-contacten, contacten via telefoon, e-mail, app, brief, vastleggingen van gesprekken over producten en diensten, vastleggingen van klachten en vragen
Financiële gegevens	Bankrekening, effectenportefeuille, hypotheekgegevens, leninggegevens, saldi en transacties, inkomen, vermogen, informatie over herkomst vermogen, schulden, betalings-achterstanden, evolutie van vermogen, taxatiegegevens, gegevens over zekerheden
Gegevens over producten en diensten	Afgenomen producten en diensten, interesses in producten en diensten
Bijzondere persoonsgegevens	Gegevens genoemd in artikel 9 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming
Strafrechtelijke gegevens	Strafrechtelijke veroordelingen en strafbare feiten
Overige persoonsgegevens	User-id en wachtwoord, burgerservicenummer, rijksregisternummer

Bijlage 2. Bewaartermijnen

Soort gegeven	Bewaartermijn
Persoonsgegevens met betrekking tot klant	Tien jaar na beëindiging relatie
Persoonsgegevens met betrekking tot beëindigde overeenkomsten (relatie met klant is niet beëindigd)	Tien jaar na beëindiging relevante overeenkomst(en)
Gegevens over betaaltransacties op betaalrekeningen	Tien jaar na transactiedatum
Gegevens over transacties in hypotheek, geldleningen, rekening-courant krediet, effecten, effectenkrediet, bankgaranties en overige garanties	Tien jaar na beëindiging relatie
Persoonsgegevens van potentiële klant met wie nog geen contact is geweest	Zes maanden na verzameling
Persoonsgegevens van potentiële klanten die hebben aangegeven contact te willen hebben	Twee jaar na het laatste contactmoment
Contactgegevens van potentiële klanten die niet meer benaderd wil worden	Twee jaar na kennisgeving dat potentiële klant niet meer benaderd wil worden
Telefoongesprekken met klanten over beleggingen of financiering via vaste en mobiele telefoon, (video)chat	Tien jaar na opname
Telefoongesprekken met klanten over overige vormen van dienstverlening	Twee jaar na opname

De bovenstaande genoemde bewaartermijnen kunnen alleen worden verlengd, als na het verstrijken van de genoemde bewaartermijn sprake is van een lopende klacht, procedure of (strafrechtelijk of toezichtrechtelijk) onderzoek met betrekking tot de (ex-)relatie. Op persoonsgegevens die zijn opgeslagen bij derde partijen zijn dezelfde genoemde bewaartermijnen van toepassing. In ons cookiestatement vindt u de bewaartermijnen die worden gehanteerd door de verschillende cookies.