

Privacyverklaring

Juni 2025

Triodos@Bank

1 Privacyverklaring Triodos Bank

Triodos Bank is transparant en duidelijk. We vertellen graag hoe en waarom we je persoonlijke informatie verzamelen, gebruiken en beschermen. Dit doen we volgens de regels voor gegevensbescherming, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Deze verklaring geldt voor alle persoonsgegevens die we verwerken als je onze diensten gebruikt, onze websites bezoekt, de mobiele app gebruikt of op een andere manier contact met ons hebt. Het legt ook uit welke rechten je hebt over je informatie en hoe je die rechten kunt gebruiken.

Wij nemen je privacy serieus en raden je aan deze privacyverklaring zorgvuldig te lezen om te begrijpen hoe wij je persoonsgegevens beheren. Alle termen met een specifieke definitie die in deze verklaring worden gebruikt, zijn cursief weergegeven en worden uitgelegd in de woordenlijst.

Triodos Bank kan deze privacyverklaring tussendoor beoordelen en aanpassen. De nieuwste versie is altijd beschikbaar op [onze website](#).

Wanneer je een product of dienst aanvraagt of contact met ons opneemt, willen we je snel en goed helpen. Hiervoor moeten we weten wie je bent. We gebruiken hiervoor bepaalde persoonsgegevens.

Wat zijn persoonsgegevens?

Persoonsgegevens zijn gegevens over een persoon waarmee de identiteit van die persoon direct of indirect kan worden vastgesteld. Veel verschillende soorten informatie zijn persoonsgegevens. Denk aan namen, contactgegevens, je burgerservicenummer (BSN) en locatiegegevens of online gegevens zoals 'cookies'. Het gaat om zowel digitale als papieren informatie die we bewaren.

Wat betekent 'het verwerken van persoonsgegevens'?

Onder het verwerken van persoonsgegevens valt alles wat kan worden gedaan met de informatie. Zoals het verzamelen, opslaan, bekijken, delen, overdragen en analyseren van gegevens.

2 Wie is er verantwoordelijk voor jouw persoonsgegevens?

Triodos Bank N.V. is verantwoordelijk voor de verwerking van je gegevens. De Triodos groep werkt in heel Europa, waaronder in België, Duitsland, Nederland, Spanje en het Verenigd Koninkrijk. Het hoofdkantoor van de groep is aan de Hoofdstraat 10, 3972 LA, Driebergen-Rijsenburg, Nederland. Het bedrijf is geregistreerd onder Kamer van Koophandel nummer 30062415. Bezoek onze [website](#) voor meer informatie over ons en hoe je contact met ons kunt opnemen.

We hebben een *Functionaris Gegevensbescherming* (ook wel Data Protection Officer of DPO) om ervoor te zorgen dat je gegevens worden beschermd volgens de AVG-regels. Heb je een vraag over gegevensbescherming die niet op onze website wordt beantwoord? Of wil je meer informatie? Neem dan contact op met onze functionaris gegevensbescherming via dpo@triodos.nl.

3 Welke persoonsgegevens verwerkt Triodos?

Triodos Bank kan verschillende soorten persoonsgegevens verwerken. Welke gegevens we verwerken hangt af van onze relatie en de producten die je bij ons afneemt.

Hieronder staat een volledige lijst van het soort persoonsgegevens die we verwerken. We hebben ze ingedeeld in categorieën en geven bij elke categorie een paar voorbeelden. De voorbeelden geven je een idee van het soort persoonsgegevens waar je aan kunt denken, maar het is geen complete lijst:

Persoonlijke informatie

Informatie over wie je bent. Zoals je voor- en achternaam, geboortedatum, -land en -plaats, nationaliteit en handtekening.

Nationale identificatienummers

Een nummer of code dat je hebt gekregen van de overheid om te identificeren wie je bent. Zoals het nummer van je identiteitsbewijs of je BSN.

Contactgegevens

Informatie over hoe we contact met je kunnen opnemen. Zoals je adres en woonplaats, telefoonnummer en e-mailadres.

Communicatievoorkeuren en toestemming

Je keuzes over hoe en wanneer we met je communiceren. Zoals je voorkeuren voor het ontvangen van nieuwsbrieven.

Contractuele informatie

Informatie over de producten en diensten die we aan je leveren. Zoals de contractnummers en type producten.

Financiële en transactie-informatie

Informatie over hoe je onze producten gebruikt. Zoals je bankrekeningnummer, je transactiegeschiedenis en aan wie je betaald hebt of van wie je een betaling hebt ontvangen.

Accounttoegang en technische gegevens over het gebruik van onze website en mobiele app

Informatie over hoe je online en mobiel bankieren gebruikt. Zoals je geografische locatie, cookie-informatie, IP-adres, apparaatgegevens en welke diensten je gebruikt.

Gegevens over klantinteractie

Informatie over je communicatie met ons. Zoals opnames, samenvattingen of transcripties van telefoongesprekken en chatberichten.

Sociaaldemografische gegevens

Informatie over je persoonlijke en economische achtergrond, zoals gegevens over werk, de samenstelling van je huishouden, je financiële situatie en andere achtergrondinformatie.

Gegevens van externe bronnen

Informatie die wij ontvangen van andere partijen. Bijvoorbeeld gegevens van het Kadaster, het handelsregister van de Kamer van Koophandel, het Bureau Krediet Registratie (BKR). Of uit openbare bronnen, zoals het insolventieregister, handelsinformatiebureaus, kranten of internet.

Bezoekersinformatie

Informatie die wij ontvangen wanneer je een van onze kantoren bezoekt. Zoals je kenteken of opnames van onze bewakingscamera's.

Bijzondere persoonsgegevens

Volgens de AVG zijn bepaalde gevoelige persoonlijke informatie 'bijzondere persoonsgegevens'. Het gaat bijvoorbeeld om informatie over je gezondheid, politieke overtuiging of seksuele geaardheid. Ook biometrische gegevens zijn bijzondere persoonsgegevens. Denk aan gezichtsherkenning en vingerafdrukken.

Triodos Bank verwerkt deze bijzondere persoonsgegevens als er een wettelijke plicht is dit te doen. Of als er een zwaarwegend algemeen belang is om een product of dienst aan je te (blijven) leveren. Een voorbeeld: biometrische gegevens leggen wij vast wanneer we een foto of opname van je identiteitsbewijs of je gezicht

vragen. Dit gebruiken we om de echtheid van je identiteitsbewijs vast te stellen. Of bijvoorbeeld om je toegang te geven tot een bankrekening in de mobiele app.

4 Waarom zijn je persoonsgegevens nodig?

Als je een product of dienst aanvraagt bij Triodos, moet je persoonsgegevens geven. Zo kunnen we je aanvraag verwerken en het product of de dienst blijven leveren. Voordat we je producten of diensten leveren, doen we controles om fraude en witwassen te voorkomen en om je identiteit te bevestigen. Voor deze controles moeten we persoonsgegevens over jou verwerken.

Als je ervoor kiest je persoonsgegevens niet te geven

Als je ervoor kiest de benodigde persoonsgegevens niet te geven of de verwerking te beperken, kan het zijn dat we niet aan onze contractuele of wettelijke verplichtingen kunnen voldoen. Dan kunnen we het product dat je hebt aangevraagd niet leveren. Dit kan leiden tot annulering van producten of diensten die je bij ons hebt. Of tot opzegging van onze overeenkomst.

Verwerking op basis van toestemming

Voor sommige van onze diensten verwerken wij je gegevens op basis van jouw toestemming. Je kunt je toestemming voor deze diensten op elk moment intrekken. Dit betekent dat je (delen van) deze specifieke diensten niet meer ontvangt. Maar het heeft geen gevolgen voor andere contracten of diensten.

5 Hoe gebruiken we je persoonsgegevens?

De AVG staat alleen de verwerking van persoonsgegevens toe als aan één of meer voorwaarden wordt voldaan. Dit noemen ze een wettelijke basis voor verwerking. De vier bases die Triodos gebruikt zijn:

1. Je geeft *toestemming* om je gegevens te verwerken
2. We gebruiken gegevens om een *overeenkomst* met je uit te voeren
3. We hebben gegevens nodig om te voldoen aan een *wettelijke verplichting*
4. Er is een *gerechtvaardigd bedrijfsbelang* voor Triodos om de gegevens te gebruiken. Dit belang moet in balans zijn met jouw rechten en belangen.

Waarvoor gebruiken we je persoonsgegevens?

Om zeker te weten dat jij het bent

Als je klant bij ons wordt, willen we zeker weten dat jij het bent. Daarom vragen we je om je identiteitsbewijs en een korte opname van je gezicht. We gebruiken een foto of video van je identiteitsbewijs om je te kunnen identificeren. En om de echtheid van het identiteitsbewijs vast te stellen. We vergelijken een aantal gezichtskenmerken uit de opname van jouw gezicht met de pasfoto op je identiteitsbewijs.

Om onze producten en diensten te leveren

Bijvoorbeeld om je productaanvraag te behandelen, producten te beheren, betaalopdrachten uit te voeren, contact met je op te nemen of je gegevens bij te houden en indien nodig te wijzigen.

Op basis van jouw gebruik en je feedback zien we welke producten of diensten voor jou belangrijk zijn en kunnen we onze producten of diensten verder ontwikkelen.

Om de veiligheid te beschermen, risico's te verkleinen en fraude te voorkomen

Bijvoorbeeld om onderzoek te doen naar mogelijke criminele activiteiten. Maar ook om te zorgen dat we alleen verantwoorde leningen verstrekken. En om onze klanten te beschermen tegen beleggingsrisico's. We gebruiken de gegevens ook om te evalueren en te verbeteren hoe we financiële criminaliteit voorkomen.

Om aan wettelijke of juridische verplichtingen te voldoen

Bijvoorbeeld om nieuwe klanten te identificeren en om rekening te houden met veranderingen in jouw situatie (zorgplicht). Ook zijn we in bepaalde gevallen verplicht om je gegevens door te geven aan organisaties, zoals de belastingdienst of justitie.

Om onze dienstverlening te verbeteren

Bijvoorbeeld om nieuwe producten te testen of om nieuwe manieren van dienstverlening te ontwikkelen. Zo kunnen we onze dienstverlening efficiënter maken en verbeteren.

Voor promotie en marketing

We houden je op de hoogte met e-mails, nieuwsbrieven en aanbiedingen op onze website. Ook gebruiken we gepersonaliseerde advertenties op websites en sociale media.

Marketingcommunicatie

Van tijd tot tijd sturen we je informatie over onze producten en diensten en de projecten die we financieren. We zorgen ervoor dat we je geen (extra) informatie over onze producten en diensten sturen als je dat niet wilt. Je kunt kiezen welke communicatie je wilt ontvangen wanneer je een product of dienst bij ons aanvraagt of opent. En je kunt je communicatievoorkeuren wijzigen in Mobiel en Internet Bankieren of door contact met ons op te nemen.

Je kunt je afmelden voor marketingcommunicatie van ons via een 'afmeld'-link in de e-mails die we sturen.

Als je nog geen klant bent van Triodos en marketingcommunicatie wilt ontvangen, kun je dit aanvragen via onze website of door ons te bellen. We vragen je om je contactgegevens en toestemming om je persoonsgegevens te gebruiken. Je kunt je toestemming op elk moment intrekken en je afmelden voor marketingcommunicatie. We geven je persoonsgegevens niet aan anderen voor marketingdoeleinden (behalve zoals hieronder beschreven in 'Met wie delen we je persoonsgegevens en waarom') zonder je te informeren en je toestemming te vragen.

Persoonsgegevens voor marketingdoeleinden zijn de gegevens die we van jou hebben gekregen en de gegevens die we hebben verzameld wanneer je onze producten of diensten gebruikt. We gebruiken je persoonsgegevens alleen voor marketingcommunicatie als we een legitiem belang hebben of je toestemming. Een legitiem belang betekent dat we je alleen marketingcommunicatie sturen over producten of diensten die voor jou interessant kunnen zijn op basis van wat we al over je weten. Onze legitieme belangen worden altijd afgewogen tegen jouw belangen. En je kunt ons op elk moment vragen om te stoppen met het sturen van marketingcommunicatie.

6 Hoe komen we aan je persoonsgegevens?

De meeste persoonsgegevens die Triodos Bank verwerkt, geef je zelf aan ons. Bijvoorbeeld wanneer je contact met ons hebt of toestemming geeft voor het bijhouden van je online activiteit. Daarnaast ontvangen we data van andere partijen waar we mee samenwerken om bijvoorbeeld financiële transacties uit te voeren.

Gegevens die je zelf aan ons geeft

De persoonsgegevens die we verzamelen, ontvangen we onder andere van je wanneer je:

- Financiële producten of diensten bij ons aanvraagt
- Persoonlijk, telefonisch of via de chat met ons spreekt
- Onze websites of mobiele apps gebruikt
- Je abonneert op een nieuwsbrief of andere marketingboodschappen
- Deelneemt aan financiële beoordelingen, interviews, klantenquêtes, wedstrijden of promotieactiviteiten
- Ons kantoor bezoekt

Gegevens die andere partijen aan ons geven

In bepaalde gevallen ontvangen we gegevens van bedrijven waar we mee samenwerken. Data wordt alleen gedeeld als er een wettelijke reden voor verwerking is. Hierbij kun je denken aan de volgende bedrijven:

- Bedrijven die jou aan ons voorstellen
- Betaalpasaanbieders zoals VISA
- Kredietinformatiebureaus zoals het Bureau Krediet Registratie (BKR)
- Financieel adviseurs of vertegenwoordigers
- Verzekeraars
- Fraudepreventiebureaus zoals de Stichting Fraudebestrijding Hypotheken of de Financial Intelligence Unit - Nederland
- Openbare informatiebronnen zoals de Kamer van Koophandel
- Vertegenwoordigers die namens ons werken
- Een wettelijke vertegenwoordiger of familielid
- Marktonderzoekers
- Overheids- en wetshandhavingsinstanties

7 Cookies

Als je ons toestemming geeft, verzamelen we gegevens van je persoonlijke apparaten om je online en mobiele activiteiten bij te houden. We monitoren je bezoeken en gebruiken cookies om de nodige functies mogelijk te maken, de kwaliteit van onze website of mobiele diensten te verbeteren, je persoonlijke ervaring te verbeteren en promotionele en directe marketingactiviteiten te ondersteunen. Je kunt meer lezen over hoe we cookies gebruiken in de [cookieverklaring op onze website](#). Op deze pagina kun je ook bepaalde cookies uitschakelen als je dat wilt.

8 Automatische besluitvorming

Wanneer je een product of dienst aanvraagt via onze website of mobiele app, gebeurt de besluitvorming voor een groot deel automatisch. Hiervoor gebruiken we onze eigen systemen en die van externe aanbieders. Dit helpt ons snelle, eerlijke, efficiënte en correcte beslissingen te nemen op basis van actuele informatie. Deze besluiten kunnen invloed hebben op de producten, diensten of functies die we je nu of in de toekomst aanbieden.

Goed om te weten: bij Triodos Bank wordt een besluit nooit uitsluitend op automatische systemen gebaseerd. Er is altijd een mens bij betrokken om het besluit te toetsen.

Soorten van automatische verwerking

Een rekening openen

Wanneer je een rekening bij ons opent, controleren we of het product of de dienst bij je past. Dit gebeurt op basis van jouw gegevens en referentiegegevens van externe bronnen. We controleren of jij of je bedrijf voldoet aan onze eisen om een rekening te openen. Denk hierbij aan het controleren van je identiteit en persoonlijke gegevens, zoals je leeftijd, woonplaats, nationaliteit en kredietverleden.

Een krediet goedkeuren

Wanneer je een krediet aanvraagt, maken wij een risicobeoordeling om te bepalen of we je geld lenen. Voor de beoordeling gebruiken we de gegevens van je aanvraag, externe kredietreferenties en een analyse om inzicht te krijgen in je financiële situatie.

Producten en diensten op maat maken

We monitoren financiële activiteiten om de behoeften van onze klanten in kaart te brengen en te begrijpen. Op basis van die inzichten verbeteren we de kwaliteit van onze service en producten. Klanten met vergelijkbare activiteiten worden door ons ingedeeld in groepen die we klantensegmenten noemen. Het

gebruik van klantensegmenten helpt ons producten en diensten te ontwikkelen die beter passen bij de behoeften van onze klanten. En om ze doeltreffend aan te bieden aan klanten die er interesse in kunnen hebben.

Je beschermen tegen fraude

We monitoren je privé- of zakelijke rekening om vast te stellen of je het slachtoffer van fraude bent. Als we vaststellen dat er een frauderisico is, kunnen we de financiële transacties stopzetten en je rekening tijdelijk blokkeren terwijl wij onderzoek doen. In dat geval nemen we contact met je op en houden we je op de hoogte van het onderzoek.

Triodos beleid over Kunstmatige Intelligentie bij het verwerken van persoonsgegevens

Onze aanpak van ‘Kunstmatige Intelligentie’-systemen (AI) wordt geleid door ethische principes die menselijke waardigheid, gelijkheid en verantwoordelijkheid voorop stellen. We gebruiken gegevens voor AI-systemen alleen op een manier die privacy en persoonlijke autonomie respecteert. We zorgen ervoor dat gegevens alleen voor het beoogde doel worden verzameld en gebruikt. En dat ze worden beheerd volgens de bestaande regels voor gegevensbescherming. We leggen ook sterk de nadruk op menselijk toezicht bij alle AI-verwerkingen waarvan we het gebruik overwegen. We gebruiken momenteel AI-systemen voor de volgende doelen:

Onze medewerkers helpen bij hun taken

We gebruiken AI-systemen die onze medewerkers helpen bij hun werk, zoals het transcriberen van telefoongesprekken of het ondersteunen bij de verificatie van je identiteit.

Inzichten creëren voor Triodos

We gebruiken AI-systemen om patronen in klantinformatie te analyseren zodat we onze klanten en hun behoeften beter begrijpen. Dit helpt ons om onze diensten te verbeteren en betere zakelijke beslissingen te nemen.

Inzicht creëren voor jou

Als je ervoor kiest, kan onze mobiele bankapp je gepersonaliseerde inzichten tonen over je uitgaven- en spaargedrag door je transacties te analyseren. Dit is een optionele dienst die we alleen met jouw toestemming aanbieden.

9 Met wie delen we jouw persoonsgegevens en waarom?

Triodos deelt je gegevens alleen als er een wettelijke basis voor is. We behandelen al je persoonlijke gegevens als privé en vertrouwelijk (zelfs als je geen klant meer bent). De informatie die wij over jou hebben, geven we aan niemand door, behalve als:

- we wettelijk verplicht zijn de informatie te delen. Denk hierbij aan het delen van informatie met de Belastingdienst en instanties zoals de politie;
- we de informatie moeten delen in een gerechtelijke procedure, om juridisch advies te verkrijgen of voor de vaststelling, uitoefening of verdediging van wettelijke rechten;
- het delen van de gegevens nodig is om onze gerechtvaardigde belangen of de gerechtvaardigde belangen van iemand anders te beschermen (bijvoorbeeld om fraude te voorkomen);
- je zelf toestemming geeft voor het delen van de gegevens;
- we gegevens met andere bedrijven delen omdat zij administratieve of andere diensten namens Triodos Bank uitvoeren. We zorgen ervoor dat deze bedrijven net zo met gegevens omgaan als wij zelf doen.

Partijen met wie wij gegevens kunnen delen:

- **Overheden en toezichthouders** zoals de Belastingdienst, AFM of DNB. Wij delen informatie die wij wettelijk verplicht zijn door te geven.
- **Gerechtelijke autoriteiten** zoals de politie, Openbaar Ministerie, rechtbanken of het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Wij delen deze informatie alleen op basis van een uitdrukkelijk verzoek en als daar een wettelijke reden voor is.

- **Financiële instellingen** zoals andere banken en financiële bedrijven. Wij delen persoonsgegevens om transacties, geldopnames en financiële diensten mogelijk te maken.
- **Externe betaaldienstaanbieders** volgens de herziene Richtlijn betaaldiensten van de EU (PSD2). Wij delen jouw rekeninginformatie alleen met een externe betaaldienstaanbieder als je daar duidelijk toestemming voor hebt gegeven.
- **Kredietregistratiebureaus** zoals het Bureau Krediet Registratie (BKR). We delen persoonsgegevens met organisaties die informatie over de kredietgeschiedenis van consumenten verzamelen en bijhouden.
- **Fraudebestrijdingsinstanties**. We delen persoonsgegevens met fraudebestrijdingsinstanties om frauduleuze activiteiten en andere financiële misdrijven te helpen identificeren, onderzoeken en voorkomen.
- **Financiële zakenpartners** bijvoorbeeld voor de hypotheekadministratie. We kunnen persoonsgegevens delen met bedrijven die gespecialiseerde diensten verlenen.
- **Bedrijven die overige diensten voor ons uitvoeren**. Denk aan het verzenden van post, het opstellen van rapporten en drukwerk of het uitvoeren van berekeningen. Ook delen wij gegevens met bedrijven die juridische, controle- of advieswerkzaamheden verrichten.
- **Bedrijven die marketingactiviteiten ondersteunen**. Marketingpartners en -bureaus kunnen betrokken zijn bij het creëren en uitvoeren van promotiecampagnes.
- **Bedrijven die gezamenlijk verantwoordelijk zijn voor de verwerking** zoals Visa, Apple Pay en Google Pay. Voor sommige diensten kunnen we persoonsgegevens delen met organisaties die samen met ons de doeleinden en middelen bepalen voor de verwerking van jouw gegevens. Met deze gezamenlijke verantwoordelijken hebben we overeenkomsten gesloten waarin onze verschillende verantwoordelijkheden voor het naleven van de regelgeving voor gegevensbescherming duidelijk zijn vastgelegd. En je kan met beide partijen contact opnemen over je rechten op het gebied van gegevensbescherming.
- Als je certificaathouder van aandelen bent, dan delen wij je gegevens met **partijen die verantwoordelijk zijn voor het registreren van certificaten van aandelen**.

De Stichting Administratiekantoor Aandelen Triodos Bank (SAAT) is verantwoordelijk voor het registreren van de persoonsgegevens van de certificaathouders van Triodos Bank. SAAT werkt hiervoor samen met Triodos Bank.

SAAT en Triodos Bank zijn met het bedrijf Captin BV (Captin) overeengekomen dat Captin deze registratie op zich neemt.

In het kader van de beursnotering en handel op Euronext Amsterdam van alle door SAAT uitgegeven certificaten die gewone aandelen in het kapitaal van Triodos Bank vertegenwoordigen, hebben wij ABN AMRO ingeschakeld voor diverse bankdiensten. Onder deze bankdiensten vallen die van agent voor de beursnotering, doorlopende operationele ondersteuning, doorlopende agent voor het organiseren van en uitnodigen voor eventuele buitengewone of jaarlijkse algemene aandeelhoudersvergaderingen of buitengewone of jaarlijkse vergaderingen van certificaathouders, als betaalagent en als vertegenwoordiger van SAAT ten opzichte van het Nederlands Centraal Instituut voor Giraal Effectenverkeer B.V. (Euroclear Nederland).

Om te garanderen dat je gegevens op de juiste manier worden behandeld, hebben wij met ABN AMRO een gegevensverwerkingsovereenkomst afgesloten die voldoet aan de toepasselijke wet- en regelgeving.

Lees meer over de beursnotering: [Euronext Listing](#)

Deelt Triodos je data buiten de Europese Economische Ruimte?

Het uitgangspunt van Triodos Bank is dat wij geen persoonsgegevens delen met organisaties buiten de Europese Economische Ruimte (EER). Wanneer dit toch nodig is, zorgen we ervoor dat de gegevens dezelfde bescherming krijgen als binnen de EER. Dit doen we door een van deze beveiligingsmaatregelen:

- Overdragen van gegevens naar organisaties in niet-EER-landen met privacywetgeving die dezelfde bescherming bieden als binnen de EER.
- Een contract sluiten met de ontvanger met daarin EU-modelclausules (Standaard Contractuele Clausules), waardoor gezorgd wordt dat deze de gegevens verwerkt met dezelfde bescherming als binnen de EER.

10 Beveiliging van persoonsgegevens

Jouw persoonsgegevens worden alleen verwerkt in datacenters en computers die worden beschermd door beveiligingsmethoden en voldoen aan de industriestandaarden (bijv. firewalls, multifactorbeveiliging, toegangscontroles, etc.).

11 Hoe lang bewaren we jouw persoonsgegevens?

Zolang je onze klant bent, gebruiken we je gegevens om de producten en diensten te leveren waar je om vraagt. Besluit je Triodos Bank te verlaten? Dan bewaren we je een deel of al je gegevens niet langer dan noodzakelijk om een van de volgende redenen:

- Om te reageren op je vragen of klachten
- Om aan te tonen dat we je eerlijk hebben behandeld
- Om aan wetten en regels te voldoen

De bewaartermijn van je persoonsgegevens is in principe maximaal 10 jaar. Dit hangt af van de producten en diensten die je bij ons hebt afgenomen. Deze termijn kan langer zijn als we de gegevens vanwege wet- en regelgeving of om technische redenen niet kunnen wissen. In dat geval zorgen we dat je persoonsgegevens niet verder door ons verwerkt worden.

12 Wat zijn jouw rechten en hoe roep je die in?

Triodos Bank verwerkt je persoonsgegevens om je van dienst te kunnen zijn. We gaan hier heel zorgvuldig mee om. Uiteraard blijf je zelf de baas over je gegevens. We wijzen je dan ook graag op je rechten.

Het recht op inzage

Wil je weten welke van je persoonsgegevens we gebruiken? In Internet Bankieren en de Mobiel Bankieren app zie je welke contactgegevens we hebben. Je kunt daar ook de transactiehistorie en rekeninggegevens bekijken.

Het recht op correctie (van fouten of onnauwkeurigheden)

Het is belangrijk dat alle persoonsgegevens die we gebruiken juist, actueel en relevant zijn. Je hebt daarom altijd het recht je persoonsgegevens te verbeteren en bij te werken. In Internet Bankieren en de Mobiel Bankieren app vind je een overzicht van de contactgegevens die we gebruiken. Hier kun je deze gegevens ook wijzigen.

Het recht op verwijdering

Je hebt het recht ons te vragen je persoonsgegevens te verwijderen als:

- Deze persoonsgegevens niet meer nodig zijn voor het doel waarvoor ze verzameld werden
- Je de toestemming intrekt en er geen andere wettelijke reden is om je persoonsgegevens te verwerken
- Je er bezwaar tegen maakt dat we je persoonsgegevens verwerken voor marketingdoeleinden
- Je er bezwaar tegen maakt dat we je persoonsgegevens verwerken voor van het *gerechtvaardigd belang* van Triodos Bank
- Je meent dat je persoonsgegevens niet volgens de wet worden verwerkt
- Je persoonsgegevens verwijderd moeten worden om aan de wet te voldoen

Toch kan Triodos Bank je verzoek (geheel of gedeeltelijk) weigeren als we dwingende redenen hebben. Vooral als het gaat om gegevens die voor ons noodzakelijk zijn om te voldoen aan wettelijke verplichtingen (bijv. bewaartermijnen) of om te voldoen aan onze contractuele verplichtingen. We verwijderen je gegevens zodra ze niet meer nodig zijn.

Het recht op beperking van verwerking

Je hebt het recht te vragen om de verwerking van je persoonlijke gegevens te beperken tot een beperkte periode en bepaalde omstandigheden. Dit kan bijvoorbeeld van toepassing zijn als u van mening bent dat je persoonlijke gegevens in bezit van Triodos onjuist zijn, niet rechtmatig zijn verwerkt of niet langer nodig zijn voor de doeleinden waarvoor ze oorspronkelijk zijn verzameld. Triodos heeft het recht om je persoonlijke gegevens op te slaan terwijl je vraag wordt onderzocht.

Het recht van gegevensoverdraagbaarheid

Je hebt het recht je persoonsgegevens te ontvangen in een gestructureerd, veelgebruikt en digitaal leesbaar formaat.

Het recht van bezwaar tegen verwerking

Je hebt het recht om bezwaar te maken tegen de verwerking van je persoonsgegevens op basis van *legitieme belangen*, direct marketing en verwerking voor historisch onderzoek en statistische doeleinden. Wel mag Triodos Bank doorgaan met het verwerken van je gegevens als een van de volgende zaken kan worden aangetoond:

- a. zwaarwegende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking, die zwaarder wegen dan jouw belangen, rechten en vrijheden; of
- b. de verwerking is noodzakelijk voor de vaststelling, uitoefening of verdediging van rechtsvorderingen.

Rechten verbonden met automatische besluitvorming, inclusief profilering

Je hebt het recht bezwaar te maken tegen beslissingen die alleen zijn gebaseerd op automatische verwerking. Profilering valt daaronder. Je kunt elke automatische beslissing waarmee je niet tevreden bent aanvechten. Je kunt ons vragen om een beslissing die volledig automatisch is genomen opnieuw te bekijken.

Hoe je je rechten inroept

Neem contact met ons op als je een overzicht van je gegevens wilt ontvangen of gebruik wilt maken van een van je rechten. Je kunt dit ieder moment en kosteloos doen. Hiervoor kun je gebruikmaken van het '[Formulier inroepen rechten persoonsgegevens](#)'. Op onze [contactpagina](#) vind je al onze contactgegevens.

Het recht een klacht in te dienen

Neem in de eerste plaats contact op met Triodos Bank als je je zorgen maakt over hoe we je persoonlijke gegevens hebben verwerkt.

Je kunt een klacht indienen als je een klacht hebt over de manier waarop we jouw persoonsgegevens verwerken. Stuur een e-mail naar kwaliteitszorg@triodos.nl met daarin je klacht.

Of stuur een brief (een postzegel is niet nodig), eventueel samen met kopieën van documenten of informatie om de klacht te verduidelijken, naar:

Triodos Bank N.V.
Afdeling Kwaliteitszorg
Antwoordnummer 170
3700 VB Zeist

Kijk voor meer informatie op onze pagina [Klacht indienen](#).

Ben je niet tevreden over de afhandeling van je klacht? Dan kan je ook contact opnemen met de *Functionaris Gegevensbescherming* van Triodos Bank. Stuur hiervoor een e-mail naar dpo@triodos.nl

Je hebt ook het recht om rechtstreeks een klacht in te dienen bij de *Autoriteit Persoonsgegevens*. Voor meer informatie over hoe dit in zijn werk gaat, kun je terecht op de [website van de Autoriteit Persoonsgegevens](#).

13 Woordenlijst van technische en juridische termen

Autoriteit Persoonsgegevens (AP)

De onafhankelijke Nederlandse organisatie die toezicht houdt op het verwerken van persoonsgegevens.

AVG - Algemene Verordening Gegevensbescherming (ook wel GDPR)

De Europese regels en richtlijnen voor het verzamelen, verwerken en opslaan van persoonsgegevens van identificeerbare personen binnen de Europese Unie (EU). De AVG-wetgeving werd aangenomen in april 2016 werd op 25 mei 2018 van kracht in de hele EU (inclusief het VK).

Betrokkene

Een persoon die kan worden geïdentificeerd aan de hand van de persoonlijke gegevens. Met andere woorden: de persoon over wie de gegevens gaan.

Bijzondere Persoonsgegevens

Persoonlijke gegevens die gaan over bepaalde kenmerken, waaronder raciale of etnische afkomst, politieke opvattingen, religieuze of filosofische overtuigingen, lidmaatschap van een vakbond, genetische gegevens, biometrische gegevens, gezondheids- of medische informatie, seksuele leven of geaardheid.

Er is extra bescherming nodig voor persoonsgegevens die in deze categorie vallen. En er is zowel een algemene als een specifieke wettelijke basis voor verwerking nodig. Dit betekent dat een van de zes algemene AVG-rechtsgrondslagen voor verwerking nodig is, en ook een van de volgende die specifiek betrekking hebben op bijzondere persoonsgegevens:

1. uitdrukkelijke toestemming
2. verwerking is nodig om te voldoen aan verplichtingen op grond van de wetgeving op arbeid, sociale zekerheid en sociale bescherming
3. verwerking is nodig om de vitale belangen te beschermen van iemand die geen toestemming kan geven
4. verwerking vindt plaats in het kader van rechtmatige activiteiten van een stichting, vereniging of andere non-profitorganisatie met een politiek, levensbeschouwelijk, godsdienstig of vakbondsgebonden doel en de verwerking heeft betrekking op huidige of voormalige leden van die organisatie en de persoonsgegevens worden niet buiten die organisatie bekendgemaakt
5. verwerking heeft betrekking op persoonsgegevens die door de betrokkene openbaar zijn gemaakt
6. verwerking is noodzakelijk in verband met rechtsvorderingen of gerechtelijke handelingen
7. verwerking is noodzakelijk om redenen van zwaarwegend algemeen belang (met een rechtsgrondslag)
8. verwerking is noodzakelijk in verband met gezondheidszorg of sociale zorg (met een rechtsgrondslag)
9. verwerking is noodzakelijk voor de volksgezondheid (met een rechtsgrondslag)
10. verwerking is noodzakelijk voor archivering, onderzoek of statistische analyse (met een rechtsgrondslag)

Wanneer een van deze ‘rechtsgronden voor verwerking’ wordt gebruikt, moet ook worden voldaan aan aanvullende voorwaarden onder Bijlage 1 van de DPA (2018) worden vervuld.

Cookies

Een bericht dat een server aan een internetbrowser stuurt en dat wordt opgeslagen in een tekstbestand. Het bericht wordt vervolgens teruggestuurd naar de server telkens wanneer de browser verzoekt om een webpagina te openen.

Cookies worden gebruikt om gebruikers van webpagina's te herkennen en om de inhoud waar nodig aan te passen.

Derde partijen

Externe partijen die op verzoek van Triodos Bank diensten en activiteiten uitvoeren, zoals onze zakelijke partners, leveranciers en andere aan ons verbonden ondernemingen.

Europese Economische Ruimte (EER)

Het Europese gebied dat zorgt voor vrij verkeer van personen, goederen, diensten en kapitaal. Het bestaat uit EU-lidstaten plus andere landen binnen Europa die overeenkomsten hebben gesloten met de EU.

Functionaris gegevensbescherming

Ook wel Data Protection Officer. Een functie binnen een organisatie die verantwoordelijk is om ervoor te zorgen dat persoonlijke gegevens worden verwerkt in overeenstemming met de privacyvereisten van de EU.

Gerechtvaardigd belang

De zakelijke reden voor Triodos om jouw gegevens te gebruiken. Deze mogen niet in strijd zijn met jouw rechten en belangen. De AVG noemt verschillende voorbeelden van legitieme belangen, zoals het voorkomen van fraude, marketing die klanten redelijkerwijs kunnen verwachten, of IT-beveiliging.

Klantensegmenten

Klantensegmentatie is het proces van het indelen van klanten in groepen op basis van gemeenschappelijke kenmerken, zodat organisaties elke groep doelgericht en op de juiste manier kunnen benaderen.

Persoonsgegevens

Alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon (een individu).

Verwerker

Een persoon of organisatie die persoonsgegevens verwerkt namens een Verwerkingsverantwoordelijke, volgens de instructies van Verwerkingsverantwoordelijke.

Verwerkingsverantwoordelijke

Een persoon of organisatie die bepaalt waarom persoonsgegevens moeten worden verwerkt en op welke manier.

Wettelijke grondslag voor verwerking

Triodos mag je persoonsgegevens alleen verwerken als aan een van de zes wettelijke grondslagen voor verwerking is voldaan. De zes rechtsgronden zijn:

1. Toestemming - de betrokkene heeft duidelijke toestemming gegeven
2. Overeenkomst - verwerking is nodig om een overeenkomst te kunnen sluiten
3. Wettelijke verplichting - verwerking is nodig om te voldoen aan de wet
4. Vitale belangen - verwerking is nodig om iemands leven te beschermen
5. Algemeen belang - verwerking is nodig voor een taak die nuttig is voor het welzijn van alle inwoners
6. Gerechtvaardigd belang - verwerking is noodzakelijk voor de legitieme belangen van Triodos of de legitieme belangen van een derde partij. Tenzij er een goede reden is om de gegevens van het individu te beschermen die deze legitieme belangen opzij te zetten.

Triodos Bank NV

Hoofdstraat 10

Driebergen-Rijssenburg

Postbus 55

3700 AB Zeist

Telefoon particulier: 030 693 65 11

info@triodos.nl

www.triodos.nl