

Dit is onze privacyverklaring.

Vragen?

Mail je vraag naar info@triodos.nl
of bel ons op werkdagen tussen
9.00 uur en 17.00 uur op 030 - 693 6511.

Triodos Bank houdt van transparantie en duidelijkheid. Daarom vertellen we graag hoe en waarom we je persoonlijke informatie verzamelen, gebruiken en beschermen. Dit 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.

1. Triodos Bank en jouw persoonsgegevens

Wanneer je een product of dienst van Triodos Bank aanvraagt of contact met ons opneemt, wil je snel en goed geholpen worden. En als we je adviseren, dan wil je graag dat ons advies past bij jouw persoonlijke wensen en behoeften. Om dit te kunnen doen, willen we je graag beter leren kennen. Hiervoor gebruiken we bepaalde persoonsgegevens. Op deze manier bieden we meerwaarde aan onze klanten.

Triodos Bank houdt van transparantie en duidelijkheid. Daarom vertellen we graag hoe en waarom we je persoonlijke informatie verzamelen, gebruiken en beschermen. Dit 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.

Wie is er verantwoordelijk voor jouw persoonsgegevens?

Triodos Bank N.V. is verantwoordelijk voor het verwerken van jouw gegevens. Om dit zo zorgvuldig mogelijk te doen, hebben we een Functionaris Gegevensbescherming benoemd (ook wel Data Protection Officer of DPO). Heb je een vraag over gegevensbescherming waarop deze webpagina geen antwoord geeft? Neem dan contact op met onze functionaris gegevensbescherming via dpo@triodos.nl.

2. Basisbegrippen

Wat zijn persoonsgegevens?

Persoonsgegevens zijn gegevens die direct of indirect iets over jou zeggen. Denk bijvoorbeeld aan je naam, adresgegevens en telefoonnummer. Maar ook je Burgerservicenummer (BSN), het IP-adres van je computer en gegevens van een overschrijving zijn persoonsgegevens.

Wat betekent ‘het verwerken van persoonsgegevens’?

Onder het verwerken van persoonsgegevens vallen alle handelingen die kunnen worden gedaan met informatie. Zoals het verzamelen, opslaan, bekijken, delen, overdragen en analyseren van gegevens.

Begrip	Uitleg
Autoriteit Persoonsgegevens (AP)	De onafhankelijke Nederlandse toezichthouder die is aangesteld voor het toezicht op het verwerken van persoonsgegevens.
AVG – Algemene Verordening Gegevensbescherming (ook wel GDPR)	De Europese regels en richtlijnen voor de verzameling, verwerking en opslag van persoonsgegevens binnen de Europese Unie (EU). De AVG-wetgeving werd aangenomen in april 2016 en is op 25 mei 2018 in werking getreden in de EU.
Bijzondere Persoonsgegevens	Persoonlijke gegevens die betrekking hebben op bepaalde kenmerken, waaronder raciale of etnische afkomst, politieke opvattingen, religieuze of filosofische overtuigingen, lidmaatschap van de vakbond, genetische gegevens, biometrische gegevens, gezondheids- of medische informatie, seksuele leven of geaardheid.
Cookies	Een cookie is een klein tekstbestand dat een website op de harde schijf van je computer zet op het moment dat je de site bezoekt. Een belangrijke functie van cookies is om de gebruikers van elkaar te onderscheiden.
Derde partijen	Externe partijen die op verzoek van Triodos Bank diensten en activiteiten uitvoeren, zoals onze zakelijke partners, leveranciers en gelieerde ondernemingen.

Begrip	Uitleg
Functionaris Gegevensbescherming / Data Protection Officer	De persoon die binnen een organisatie erop toeziet dat de verwerking van persoonsgegevens in deze organisatie voldoet aan de wettelijke privacy vereisten. De Functionaris Gegevensbescherming is aangemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens.
Persoonsgegevens	De AVG geeft aan dat persoonsgegevens alle informatie omvat over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon. Dit betekent dat informatie ofwel direct over iemand gaat, ofwel naar deze persoon te herleiden is.
Wettelijke grondslag voor verwerking	Er moet voor Triodos Bank een wettelijke grondslag zijn om jouw persoonlijke gegevens te verwerken. Dit zijn de zes grondslagen: <ol style="list-style-type: none"> Toestemming - de betrokkene heeft duidelijke toestemming gegeven. Overeenkomst - verwerking is noodzakelijk om een overeenkomst te kunnen sluiten. Wettelijke verplichting - verwerking is noodzakelijk om te voldoen aan de wet. Vitale belangen - verwerking is noodzakelijk om iemands leven te beschermen. Algemeen belang - verwerking is noodzakelijk om een taak van algemeen belang uit te voeren. Gerechtigd belang - verwerking is noodzakelijk voor de legitieme belangen van Triodos Bank 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 zetten.

3. Welke persoonsgegevens verwerkt Triodos Bank, en waarom?

Triodos Bank kan verschillende soorten persoonsgegevens verwerken, afhankelijk van onze relatie en de producten die je bij ons afneemt.

We verwerken de volgende persoonsgegevens:

Persoonlijke informatie

Gegevens over wie je bent, zoals voor- en achternaam, geboortedatum, -land en -plaats, nationaliteit en geslacht.

Contact- en adresgegevens

Gegevens die nodig zijn om contact met je te kunnen opnemen, zoals je naam, adres en woonplaats, telefoonnummer en e-mailadres.

Burgerservicenummer (BSN)

Het nummer dat je hebt gekregen van de overheid om te identificeren wie je bent.

Contractuele informatie

Gegevens over de producten en diensten die we aan je leveren.

Transactiegegevens

Informatie over wanneer een betaling heeft plaatsgevonden, aan wie je betaald hebt of van wie je een betaling hebt ontvangen, en wat het saldo is op je rekening.

Informatie verkregen uit chat- en gespreksopnamen en cameratoezicht

We kunnen telefoongesprekken opnemen, transcriberen en bewaren. De opnames gebruiken we voor fraudebestrijding, vanwege wettelijke verplichtingen of om bewijsredenen. We zetten de opnames en transcripties ook in voor de verbetering van onze dienstverlening en het trainen van onze medewerkers. Om veiligheidsredenen is er cameratoezicht in en bij onze kantoren.

Gegevens die we gebruiken voor identificatie en verificatie

- Foto of opname van een identiteitsdocument
- Foto of opname van je gezicht

Bijzondere persoonsgegevens

De wet merkt bepaalde gevoelige persoonlijke informatie aan als 'bijzondere persoonsgegevens'. Het gaat daarbij bijvoorbeeld om informatie over je gezondheid, politieke overtuiging of seksuele geaardheid. Ook biometrische gegevens, zoals gezichtsherkenning en vingerafdrukken, zijn bijzondere persoonsgegevens.

Triodos Bank verwerkt deze gegevens als er een wettelijke plicht is om dit te doen, of als dit een zwaarwegend algemeen belang inhoudt. Bijvoorbeeld Biometrische gegevens leggen wij vast wanneer we een foto of opname van je identiteitsbewijs of je gezicht vragen om je te identificeren. Dit gebruiken we om de echtheid van je identiteitsbewijs vast te stellen of bijvoorbeeld om je (opnieuw) toegang te geven tot je bankrekening(en) in de mobiele app.

Gegevens over je financiële situatie en je producten

Denk aan bankrekeningnummers en de producten die je bij ons hebt. Of de gegevens over je financiële situatie, je risicoprofiel als je belegt en de gegevens voor je hypotheek, zoals loonstroken en de waarde van je woning.

Administratieve informatie

Dit zijn registratienummers en administratieve rapporten. Gegevens die we van andere partijen ontvangen. 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.

Gegevens over het gebruik van onze website en mobiele app

- Apparaatgegevens (zoals type apparaat, besturingssysteem, IP-adres en advertizing ID's)
- Locatiegegevens via GPS (we registreren je huidige locatie, als bescherming tegen fraude)
- Cookies en gebruiksgegevens over je gebruik van onze producten en diensten

Grondslagen voor verwerking

Triodos Bank gebruikt jouw persoonsgegevens op basis van de volgende grondslagen uit de AVG:

- Je geeft ons toestemming voor het verwerken van je gegevens
- We gebruiken gegevens om een overeenkomst met je uit te voeren
- We hebben gegevens nodig om te voldoen aan een wettelijke verplichting
- Er is een gerechtvaardigd bedrijfsbelang om de gegevens te gebruiken. Dit belang moet in balans zijn met jouw rechten en belangen.

Waarvoor gebruiken we je persoonsgegevens?

Om je te identificeren zodat we zeker weten dat jij het bent

Als je klant bij ons wordt, willen we zeker weten dat jij het bent. Daarom vragen we je je identiteitsbewijs te laten zien en een korte opname van je gezicht te maken. We gebruiken een foto of filmpje van je identiteitsbewijs om je (opnieuw) te kunnen identificeren en de echtheid van het identiteitsbewijs vast te stellen. Uit jouw gezichtsopname worden een aantal gezichtskenmerken herleid die worden vergeleken met de pasfoto op je identiteitsbewijs.

Dit doen we vanwege onze wettelijke poortwachtersfunctie in de strijd tegen fraude, witwassen en financiering van terrorisme. De Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) vereist dat banken weten wie hun klanten zijn. Banken moeten niet alleen de identiteit van hun klanten controleren, maar ook het bewijs daarvan bewaren.

Daarnaast gebruiken wij jouw identiteitsbewijs en de gezichtsopname om je later (opnieuw) toegang te geven tot je bankrekening(en) in de mobiele app. Zo is je rekening optimaal beveiligd en kan alleen jij bij je rekening(en).

Voor de identificatie en de beoordeling van de echtheid van je identiteitsbewijs maken we gebruik van de software van het bedrijf Fourthline. Fourthline ontvangt van ons de kopie van je identiteitsbewijs en de opname van je gezicht. Wij hebben een verwerkersovereenkomst met Fourthline gesloten waarin staat dat deze gegevens alleen voor de door Triodos Bank bepaalde doeleinden mogen worden gebruikt.

We nemen uiteraard technische en organisatorische maatregelen om de toegang tot deze gegevens zo goed mogelijk te beschermen. Deze maatregelen worden periodiek gecontroleerd, zowel door Triodos Bank als door Fourthline.

Om onze producten en diensten te leveren en een goede relatie met je te onderhouden

Bijvoorbeeld om je productaanvraag in behandeling te nemen, producten te beheren, betaalopdrachten uit te kunnen voeren, contact met je op te nemen of om 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 van belang zijn en kunnen we onze producten of diensten verder ontwikkelen.

Om de veiligheid van onze klanten, onszelf en van de financiële sector te waarborgen, risico's te verkleinen en fraude te voorkomen

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

Om aan wettelijke of juridische verplichtingen te voldoen

Bijvoorbeeld om nieuwe klanten te identificeren en om rekening te kunnen 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. Op deze manier kunnen we onze dienstverlening efficiënter maken en verbeteren.

Voor promotie en marketingdoeleinden

We houden je op de hoogte met e-mails, nieuwsbrieven en aanbiedingen op onze website. Ook maken we gebruik van gepersonaliseerde advertenties op websites van andere partijen en social media.

Goed om te weten: we verwerken jouw persoonsgegevens alleen voor het doel waarvoor je ze hebt verstrekt. En alleen wanneer er een wettelijke grondslag voor verwerking is die dit toestaat.

4. Hoe komen we aan je persoonsgegevens?

De meeste persoonsgegevens, die Triodos Bank verwerkt, verstrek je zelf. Bijvoorbeeld wanneer je contact met ons hebt, iets aanvraagt of als je ons toestemming geeft om je online activiteiten te registreren. Daarnaast ontvangen we data van andere partijen waar we mee samenwerken om bijvoorbeeld financiële transacties uit te voeren.

Gegevens die je zelf aan ons verstrekt:

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
- Ons e-mails of brieven stuurt
- Deelneemt aan financiële beoordelingen, interviews, klantenquêtes, wedstrijden of promotieactiviteiten
- Ons kantoor De Reehorst bezoekt

Gegevens die andere partijen aan ons verstrekken:

In bepaalde gevallen ontvangen we gegevens van bedrijven waar we mee samenwerken. Het delen van data gebeurt alleen wanneer hiervoor een wettelijke grondslag voor verwerking bestaat. Hierbij kun je denken aan de volgende bedrijven:

- Bedrijven die jou bij ons introduceren
- Betaalkaartaanbieders zoals Mastercard
- 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
- Marktonderzoekers
- Overheids- en wetshandhavingsinstanties

5. Met wie delen we jouw persoonsgegevens, en waarom?

Je persoonsgegevens delen we met niemand, tenzij:

- We wettelijk verplicht zijn de informatie te delen. Denk hierbij aan het delen van informatie met de Belastingdienst en handhavingsinstanties zoals de politie.
- We de informatie moeten delen in verband met een gerechtelijke procedure, om juridisch advies te verkrijgen of voor de vaststelling, uitoefening of verdediging van wettelijke rechten.
- Het delen van de gegevens vereist is om onze belangen of de 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. In dat geval verzekeren wij ons ervan dat deze bedrijven op dezelfde manier met gegevens omgaan als wij zelf doen.

Partijen met wie wij gegevens kunnen delen:

- Overheidsinstanties en toezichhouders zoals de Belastingdienst, AFM of DNB. Wij delen informatie die wij wettelijk verplicht zijn om te door te geven.
 - Gerechtelijke autoriteiten, wetshandhaving instanties of geschillencommissie, 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 grondslag voor is.
 - Financiële instellingen, zoals andere banken, financiële bedrijven, het Bureau Krediet Registratie (BKR) of de Nationale Hypotheek Garantie (NHG) . Wij delen informatie om transacties en geldopnames mogelijk te maken en om onze financiële diensten te kunnen faciliteren.
 - Externe betaaldienstaanbieder in het kader van de herziene Richtlijn betaaldiensten van de EU (PSD2). Wij delen jouw rekeninginformatie alleen met een externe betaaldienstaanbieder als je daar expliciet toestemming voor hebt gegeven.
 - Bedrijven die diensten voor ons uitvoeren. Denk bijvoorbeeld aan de hypotheekadministratie, het verzenden van post, het opstellen van rapporten en drukwerk of het uitvoeren van berekeningen. Daarnaast delen wij gegevens met bedrijven die juridische, controle- of advieswerkzaamheden verrichten, zoals bijvoorbeeld advocatenkantoren, notarissen of auditors.
 - Bedrijven die diensten voor ons uitvoeren. Denk bijvoorbeeld aan de hypotheekadministratie, het verzenden van post, het opstellen van rapporten en drukwerk of het uitvoeren van berekeningen. Daarnaast delen wij gegevens met bedrijven die juridische, controle- of advieswerkzaamheden verrichten, zoals bijvoorbeeld advocatenkantoren, notarissen of auditors.
- Triodos Bank registreert de gegevens van houders van certificaten van aandelen in Triodos Bank. Dit doen wij op grond van een samenwerkingsovereenkomst die wij met de verantwoordelijke voor de registratie, Stichting Administratiekantoor Aandelen Triodos Bank (SAAT), hebben gesloten. Met het bedrijf Captin BV (Captin) hebben wij een overeenkomst gesloten om deze registratie over te nemen.

Daarnaast zal Captin ook de handel in de certificaten via haar handelsplatform mogelijk maken. Om certificaathouders in staat te stellen toegang te krijgen tot dit platform, zal Captin namens Triodos Bank contact opnemen met de geregistreerde certificaathouders. Captin en Triodos Bank hebben een samenwerkings- en dienstenovereenkomst gesloten. Als bijlage in deze overeenkomst zijn Triodos en Captin ook een overeenkomst inzake gegevensverwerking overeengekomen, in overeenstemming met de relevante wet- en regelgeving. Lees meer over [certificaten](#) van aandelen en de samenwerking met Captin.

- Partijen die ons ondersteunen bij fraudepreventie, zoals bedrijven die de geldigheid van jouw legitimatiebewijs controleren. Daarnaast kan onze afdeling Veiligheidszaken in concrete gevallen persoonsgegevens delen met veiligheidsafdelingen van andere financiële instellingen in het kader van fraudeonderzoeken. Wat dat inhoudt kun je lezen in het Protocol Incidentenregister Financiële Instellingen (PIFI) op [nvb.nl](#).
- Tussenpersonen en businesspartners, zoals bijvoorbeeld intermediairs.
- Bedrijven die ondersteunen bij marketingactiviteiten. Denk bijvoorbeeld aan het verzorgen van evenementen.

Organisaties 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 mate van bescherming krijgen als binnen de EER. Dit doen we door gebruik te maken van een van deze beveiligingsmaatregelen:

- Overdragen van gegevens naar organisaties in niet-EER-landen met privacywetgeving die dezelfde mate van bescherming bieden als binnen de EER.
- Een contract sluiten met de ontvanger, waardoor gewaarborgd wordt dat deze de gegevens verwerkt met dezelfde bescherming als binnen de EER.

6. Hoe beveiligen we jouw persoonsgegevens?

Wij bewaren persoonsgegevens met de grootst mogelijke zorg en nemen alle nodige beveiligingsmaatregelen om je privacy te beschermen.

7. 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 gevraagd hebt. Besluit je Triodos Bank te verlaten? Dan bewaren we 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 onze wettelijke en reglementaire verplichtingen 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 nemen wij maatregelen om ervoor te zorgen dat je persoonsgegevens niet verder door ons verwerkt worden.

8. Jouw verplichting om gegevens te verstrekken

Triodos Bank is wettelijk verplicht om bepaalde persoonsgegevens te verwerken om onze banktaken goed te kunnen uitvoeren en onze overeenkomst met jou na te komen. Als je ervoor kiest om de benodigde persoonsgegevens niet aan ons te verstrekken of de verwerking ervan door ons te beperken, kan dit

ertoe leiden dat we niet aan onze 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 van ons afneemt. Of tot opzegging van onze overeenkomst. Mocht dit het geval zijn, dan nemen wij contact met je op om dit te bespreken.

Gegevens die wij verwerken op basis van jouw toestemming zijn optioneel. Het staat je vrij om je toestemming in te trekken zonder dat dit contractuele gevolgen of gevolgen voor de dienstverlening heeft. Behalve voor de diensten waarvan je geen gebruik wenst te maken.

9. Geautomatiseerde besluitvorming

Wanneer je een product of dienst aanvraagt via onze website of mobiele app, gebeurt de besluitvorming over deze aanvraag grotendeels automatisch. Hiervoor maken we gebruik van onze eigen systemen en die van externe aanbieders. Dit helpt ons om snelle, eerlijke, efficiënte en correcte beslissingen te nemen op basis van actuele informatie. Deze besluiten kunnen van invloed zijn 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 sprake van persoonlijke betrokkenheid om een verstandig, eerlijk en onbevooroordeeld besluit te kunnen nemen.

Waarvoor gebruiken we gedeeltelijke automatische besluitvorming?

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 de gegevens die je hebt verstrekt en referentiegegevens van externe informatieverstrekkers. We controleren of jij of je bedrijf voldoet aan onze eisen om een rekening te openen. Denk hierbij aan het verifiëren 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 al dan niet geld lenen. Deze beoordeling is gebaseerd op de gegevens van je aanvraag, externe kredietreferentie-informatie en een analyse om inzicht te krijgen in je financiële situatie. Wanneer we een krediet goedkeuren, zorgen we ervoor dat besluiten nooit uitsluitend op geautomatiseerde systemen zijn gebaseerd. Er is altijd sprake van persoonlijke betrokkenheid om een verstandig, eerlijk en onbevooroordeeld besluit te kunnen nemen.

Producten en diensten op maat maken

We monitoren financiële activiteiten om de behoeften van onze klanten in kaart te brengen en te begrijpen. We nemen besluiten op basis van die inzichten en verbeteren zodoende de kwaliteit van onze service en producten. Klanten met vergelijkbare activiteiten worden door ons ingedeeld in groepen die we klantensegmenten noemen. De differentiatie in klantensegmenten helpt ons producten en diensten te ontwikkelen die beter passen bij de behoeften van onze klanten. We kunnen nieuwe technologieën gebruiken om onze dienstverlening te verbeteren of om te voldoen aan onze wettelijke verplichtingen, bijvoorbeeld door het automatisch transcriberen en samenvatten van gesprekken.

Om je te 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 bestaat, 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.

10. 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 in je persoonsgegevens

Wil je weten welke van je gegevens we gebruiken? In Internet Bankieren en de Mobiel Bankieren app zie je welke contactgegevens we hebben. Je kunt er ook de transactiehistorie en rekeninggegevens inzien. Daarbij kun je zelf aanpassingen doen.

Goed om te weten: voordat we toegang geven tot je persoonsgegevens, vragen we je om je identiteit te verifiëren. Op deze manier willen we je beschermen tegen identiteitsdiefstal en financiële criminaliteit. Het kan zijn dat we ook enkele vragen stellen om er zeker van te zijn dat we je verzoek goed hebben begrepen.

Het recht op correctie van fouten of onnauwkeurigheden

Het is van belang dat alle persoonsgegevens die we gebruiken juist, actueel en relevant zijn. Je hebt daarom altijd het recht om je persoonsgegevens te corrigeren en te actualiseren. 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 van je persoonsgegevens

Je hebt het recht om 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 rechtsgrond is om je persoonsgegevens te verwerken
- Je er bezwaar tegen maakt dat we je persoonsgegevens verwerken voor directe marketingdoeleinden
- Je er bezwaar tegen maakt dat we je persoonsgegevens verwerken ten behoeve van het gerechtvaardigd belang van Triodos Bank
- Je meent dat je persoonsgegevens niet rechtmatig worden verwerkt
- Je persoonsgegevens verwijderd moeten worden om aan de wettelijke eisen te voldoen

Goed om te weten: het verwijderen van persoonsgegevens is niet altijd direct mogelijk. De wet schrijft bepaalde bewaartermijnen van informatie voor. Zodra het kan, verwijderen we je gegevens.

Het recht van gegevensoverdraagbaarheid

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

Het recht op beperking van verwerking

Kloppen de gegevens die Triodos Bank heeft niet of worden ze in jouw ogen niet juist gebruikt? Dan kun je vragen om een tijdelijke beperking van de verwerking van je persoonsgegevens.

Het recht van bezwaar tegen verwerking

Wanneer je het niet eens bent met de manier waarop we je persoonsgegevens verwerken, heb je het recht om bezwaar te maken.

Je rechten inroepen

Neem contact met ons op als je een overzicht van je gegevens wilt ontvangen of gebruik wilt maken van een van je rechten. Hiervoor kun je gebruikmaken van het formulier 'Inroepen rechten persoonsgegevens' op triodos.nl. Op onze [contactpagina](#) vind je al onze contactgegevens.

Het recht om een klacht in te dienen

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 jouw klachtafhandeling? Dan kun je ook in beroep bij 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, de toezichthouder gegevensbescherming. Voor meer informatie over hoe dit in zijn werk gaat, kun je terecht op de [website van de toezichthouder](#).

Wil je contact opnemen met Triodos Bank? Op onze [contactpagina](#) vind je al onze contactgegevens. Triodos Bank kan deze privacyverklaring tussentijds evalueren en herzien. De actuele versie is altijd beschikbaar op onze [privacypagina](#).

Triodos Bank NV
Landgoed de Reehorst
Postbus 55
3700 AB Zeist
Telefoon 030 693 6511
info@triodos.nl
www.triodos.nl