



## Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens

### Financiële Instellingen

1. Overwegingen.....	3
2. Begripsbepaling.....	3
3. De reikwijdte van de Gedragscode.....	4
3.1 De sector.....	4
3.2 Toepassing.....	4
4. Beginselen van Verwerking van Persoonsgegevens .....	5
5. Doeleinden voor de Verwerking van Persoonsgegevens.....	6
5.1 Algemeen .....	6
5.2 Verwerking van Persoonsgegevens in het kader van het beoordelen en accepteren van Cliënten, het aangaan en uitvoeren van overeenkomsten met een Cliënt en het afwickelen van het betalingsverkeer .....	7
5.3 Verwerking van Persoonsgegevens in het kader van analyses ten behoeve van historische, statistische en wetenschappelijke doeleinden.....	7
5.4 Verwerking van Persoonsgegevens in het kader van marketingactiviteiten .....	7
5.5 Verwerking van Persoonsgegevens in het kader van de veiligheid en integriteit van de Financiële sector alsmede het gebruik van waarschuwingssystemen.....	8
5.6 Verwerking van Persoonsgegevens in verband met wettelijke voorschriften .....	8
6. Verwerking van Bijzondere Persoonsgegevens .....	9
6.1 Persoonsgegevens betreffende iemands gezondheid .....	9
6.2 Persoonsgegevens van strafrechtelijke aard .....	10
6.3 Andere Bijzondere Persoonsgegevens .....	11
7. Rechten van Betrokkenen .....	12
7.1 Kennisneming en correctie.....	12
7.2 Verzet en toestemming .....	12
7.3 Vergoeding van kosten.....	13
7.4 Besluit op grond van geautomatiseerde Verwerking van Persoonsgegevens .....	14



8. Speciale onderwerpen.....	14
8.1 Functionaris.....	14
8.2 Gegevensverkeer met landen buiten de Europese Economische Ruimte (EER).....	14
8.3 Beveiliging van Persoonsgegevens.....	15
8.4 Cameratoezicht.....	15
8.5 Vastlegging telefoongesprekken.....	16
8.6 Vastlegging elektronische communicatie.....	16
9. Dringende redenen.....	16
10. Naleving van de Gedragscode.....	17
11. Geschillen.....	17
Toelichting bij de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen.....	18

rapportnummer: 2009/bl/11574/mblom d.d. 29 mei 2009



## 1. Overwegingen

- 1.1 Banken en verzekeraars (hierna: Financiële instellingen) verwerken in het kader van hun bedrijfsvoering Persoonsgegevens en vinden het belangrijk dat met deze Persoonsgegevens zorgvuldig wordt omgegaan en dat deze vertrouwelijk worden behandeld.
- 1.2 De Wet bescherming persoonsgegevens (hierna: WBP) biedt waarborgen voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van natuurlijke personen met betrekking tot het verwerken van Persoonsgegevens.
- 1.3 De Nederlandse Vereniging van Banken (hierna: de NVB) en het Verbond van Verzekeraars (hierna: het Verbond) hebben in lijn met het bepaalde in de WBP, de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen (hierna: Gedragscode) opgesteld, waarvoor het College bescherming persoonsgegevens (hierna: CBP) op [ ] een goedkeurende verklaring heeft afgegeven. Deze verklaring is op [ ] gepubliceerd in de Staatscourant [ ]. Het CBP heeft verklaard dat de Gedragscode, gelet op de bijzondere kenmerken van de sector, een juiste uitwerking vormt van de WBP en andere wettelijke bepalingen betreffende de Verwerking van Persoonsgegevens. De goedkeuring geldt voor een periode van [ ] jaar. Deze Gedragscode vervangt de voorgaande Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen.
- 1.4 De Gedragscode heeft tot doel:
- regels te stellen aan Financiële instellingen voor het Verwerken van Persoonsgegevens;
  - informatie te verschaffen aan personen van wie Persoonsgegevens door Financiële instellingen verwerkt (zullen) worden; en
  - bij te dragen aan de transparantie van de regels die de door de Financiële instellingen worden gehanteerd met betrekking tot het Verwerken van Persoonsgegevens.

## 2. Begripsbepaling

In deze Gedragscode wordt verstaan onder:

- Bestand: elk gestructureerd geheel van Persoonsgegevens dat volgens bepaalde criteria toegankelijk is en betrekking heeft op verschillende personen.
- Betrokkene: degene op wie een Persoonsgegeven betrekking heeft.
- Bewerker: degene die ten behoeve van de Verantwoordelijke Persoonsgegevens verwerkt, zonder aan zijn rechtstreeks gezag te zijn onderworpen.
- Bijzondere persoonsgegevens: Persoonsgegevens betreffende iemands godsdienst of levensovertuiging, ras, politieke gezindheid, gezondheid, seksuele leven, lidmaatschap van een vakvereniging, evenals strafrechtelijke Persoonsgegevens en Persoonsgegevens over onrechtmatig of hinderlijk gedrag in verband met een opgelegd verbod naar aanleiding van dat gedrag.
- CBP: het College bescherming persoonsgegevens als bedoeld in artikel 51 WBP.
- Cliënt: de Betrokkene met wie een Financiële instelling; (i) overweegt een rechtsverhouding aan te gaan; of (ii) in een rechtsverhouding staat; of (iii) in een rechtsverhouding heeft gestaan dan wel (iv) de Betrokkene die te kennen heeft gegeven te overwegen een rechtsverhouding met een Financiële instelling aan te gaan.
- Derde: eenieder, niet zijnde de Betrokkene, de Verantwoordelijke, de Bewerker, of enig persoon, die onder rechtstreeks gezag van de Verantwoordelijke of de Bewerker gemachtigd is om Persoonsgegevens te verwerken.



- h. Direct Marketing: het overbrengen van informatie door een Financiële instelling aan een Betrokkene ter bevordering van de totstandkoming van een overeenkomst.
- i. Financiële instelling: een bank en/of verzekeraar.
- j. Functionaris: de functionaris voor de gegevensbescherming (FG) als bedoeld in artikel 62 WBP.
- k. Gebeurtenissenadministratie: Verwerking van Persoonsgegevens die van belang kunnen zijn voor de veiligheid en integriteit van de Financiële instelling en om die reden speciale aandacht behoeven.
- l. Gedragscode: de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële instellingen.
- m. Groep: de economische eenheid waarin rechtspersonen en vennootschappen organisatorisch zijn verbonden en waartoe een Financiële instelling behoort.
- n. Medisch adviseur: de arts die als verantwoordelijke optreedt voor de Verwerking van Persoonsgegevens omtrent iemands gezondheid, die noodzakelijk is om een onafhankelijk deskundig advies te kunnen geven terzake de beoordeling van de gezondheidstoestand van de verzekerde of de te verzekeren persoon aan de afdelingen van het verzekeringsbedrijf die tot taak hebben omtrent een aanvraag of claim de beslissing te nemen.
- o. Persoonsgegeven: elk gegeven betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon.
- p. Protocol: het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen.
- q. Veiligheidszaken: de afdeling(en) of de persoon die binnen een Financiële instelling verantwoordelijk is (zijn) voor de Verwerking van Persoonsgegevens in het kader van het waarborgen van de veiligheid en integriteit.
- r. Verantwoordelijke: de rechtspersoon die, alleen of tezamen met anderen, het doel en de middelen voor de Verwerking van Persoonsgegevens vaststelt of de rechtspersoon die binnen een Groep hiertoe is aangewezen.
- s. Verwerking van Persoonsgegevens: elke handeling of elk geheel van handelingen met betrekking tot Persoonsgegevens, waaronder verzamelen, vastleggen, ordenen, bewaren, wijzigen, raadplegen, gebruiken, verstrekken en vernietigen.
- t. WBP: Wet bescherming persoonsgegevens.

### **3. De reikwijdte van de Gedragscode**

#### **3.1 De sector**

- 3.1.1 De Gedragscode is van toepassing op Financiële instellingen die; (i) lid zijn van de NVB; (ii) aangesloten zijn bij Rabobank Nederland; of (iii) lid zijn van het Verbond.

#### **3.2 Toepassing**

- 3.2.1 De Gedragscode is in de eerste plaats van toepassing op de (gedeeltelijk) geautomatiseerde Verwerking van Persoonsgegevens door een Financiële instelling in het kader van de bedrijfsvoering. De Gedragscode is ook van toepassing op de handmatige Verwerking van Persoonsgegevens door een Financiële instelling in het kader van de bedrijfsvoering, op voorwaarde dat de Persoonsgegevens zijn opgenomen in een Bestand of bestemd zijn om



daarin te worden opgenomen.

- 3.2.2 Verwerkingen van Persoonsgegevens in verband met: (i) incidentenregisters door Veiligheidszaken; (ii) het Externe Verwijzingsregister (hierna: EVR); of (iii) in de hoedanigheid van de Financiële instelling als werkgever vallen buiten de reikwijdte van deze Gedragscode.
- 3.2.3 Voor zorgverzekeraars die tevens lid zijn van Zorgverzekeraars Nederland en op grond van dat lidmaatschap gehouden zijn de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Zorgverzekeraars na te leven, geldt bij discrepantie deze laatste gedragscode.

#### **4. Beginselen van Verwerking van Persoonsgegevens**

- 4.1 Persoonsgegevens worden in overeenstemming met de wet en op behoorlijke en zorgvuldige wijze verwerkt.
- 4.2 Persoonsgegevens worden voor welbepaalde, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden verkregen. In artikel 5 Gedragscode wordt dit nader bepaald.
- 4.3 Persoonsgegevens worden slechts verwerkt indien en voor zover is voldaan aan minimaal één van de volgende rechtmatige grondslagen:
- a. de Betrokkene heeft voor de Verwerking van Persoonsgegevens zijn ondubbelzinnige toestemming verleend;
  - b. de Verwerking van Persoonsgegevens is noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst waarbij de Cliënt partij is, of voor het nemen van precontractuele maatregelen naar aanleiding van een verzoek van de Cliënt en die noodzakelijk zijn voor het sluiten van een overeenkomst;
  - c. de Verwerking van Persoonsgegevens is noodzakelijk om een wettelijke verplichting na te komen waaraan de Financiële instelling onderworpen is;
  - d. de Verwerking van Persoonsgegevens is noodzakelijk ter vrijwaring van een vitaal belang van de Betrokkene;
  - e. de Verwerking van Persoonsgegevens is noodzakelijk voor de goede vervulling van een publiekrechtelijke taak door het desbetreffende bestuursorgaan dan wel het bestuursorgaan waaraan de gegevens worden verstrekt; of
  - f. de Verwerking van Persoonsgegevens is noodzakelijk voor de behartiging van het gerechtvaardigde belang van de Financiële instelling of van een Derde aan wie de Persoonsgegevens worden verstrekt, tenzij het belang of de fundamentele rechten en vrijheden van de Betrokkene, in het bijzonder het recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer, prevaleert.
- 4.4 Persoonsgegevens worden niet verder verwerkt op een wijze die onverenigbaar is met de doeleinden waarvoor ze zijn verkregen.
- 4.5 Een Financiële instelling neemt maatregelen zodat Persoonsgegevens, gelet op de doeleinden waarvoor zij door de Financiële instelling worden verwerkt, accuraat, toereikend, ter zake dienend en niet bovenmatig zijn.
- 4.6.1 Persoonsgegevens worden verwijderd nadat de door de Financiële instelling vastgestelde bewaartermijnen zijn verstreken en kunnen worden overgebracht naar een archiefbestemming ten behoeve van het archiefbeheer, het behandelen van geschillen en het verrichten van (wetenschappelijk, statistisch of historisch) onderzoek.
- 4.6.2 Persoonsgegevens mogen langer worden bewaard dan bepaald in artikel 4.6.1 Gedragscode voor zover ze voor historische, statistische of wetenschappelijke doeleinden worden bewaard, en de verantwoordelijke de nodige voorzieningen heeft getroffen ten einde te verzekeren dat de desbetreffende gegevens uitsluitend voor deze specifieke doeleinden worden gebruikt.



- 4.7 Indien Persoonsgegevens worden verzameld bij de Betrokkene, informeert de Verantwoordelijke de Betrokkene over zijn identiteit en de doeleinden van de Verwerking van Persoonsgegevens, tenzij de Verantwoordelijke op goede gronden mag aannemen dat de Betrokkene daarvan reeds op de hoogte is. Aan deze informatieplicht wordt voldaan vóór het moment van verkrijging.
- 4.8 Indien de Persoonsgegevens op een andere manier worden verkregen, informeert de Verantwoordelijke de Betrokkene over zijn identiteit en de doeleinden van de Verwerking van Persoonsgegevens op het moment van vastlegging of, wanneer de Persoonsgegevens bestemd zijn om te worden verstrekt aan een Derde, op het moment van eerste verstrekking. De verplichting geldt niet wanneer de Betrokkene reeds op de hoogte is, dan wel wanneer de mededeling aan Betrokkene onmogelijk blijkt of een onevenredige inspanning kost. In dat geval wordt de herkomst van de Persoonsgegevens vastgelegd. De verplichting geldt evenmin wanneer de vastlegging of de verstrekking bij of krachtens de wet is voorgeschreven.
- 4.9 Indien het, gelet op de aard van de gegevens, de omstandigheden waaronder zij worden verkregen of het gebruik dat ervan wordt gemaakt, nodig is uit oogpunt van het waarborgen van een behoorlijke en zorgvuldige Verwerking van Persoonsgegevens, zal in aanvulling op de informatie als aangegeven in 4.7 en 4.8 Gedragscode nadere informatie worden verstrekt aan de Betrokkene.
- 4.10 Een Financiële instelling kan in het kader van de bedrijfsvoering via het internet Persoonsgegevens van een Betrokkene, die een Financiële instelling via dit medium benadert, vastleggen en verder verwerken. Financiële instellingen zullen via een privacy statement op de betreffende website informatie beschikbaar stellen over het beleid met betrekking tot de door middel van het internet verkregen Persoonsgegevens. Het privacy statement bevat minimaal de informatie als bedoeld in artikel 4.7 Gedragscode.
- 4.11 Het doelbindingsbeginsel (artikel 4.4 Gedragscode) en de plicht tot het verstrekken van informatie (artikel 4.7, 4.8 en 4.9 Gedragscode) kan tevens door een Financiële instelling (in aanvulling op de uitzonderingen genoemd in artikel 4.7 en 4.8 Gedragscode) buiten toepassing worden gelaten als wordt voldaan aan het bepaalde in artikel 9 Gedragscode.
- 4.12 Financiële instellingen kunnen bij de Verwerking van Persoonsgegevens gebruik maken van een Bewerker. Indien gebruik wordt gemaakt van de diensten van een Bewerker zal met deze Bewerker een overeenkomst worden gesloten, waarin schriftelijk of in een andere, gelijkwaardige vorm onder meer wordt vastgelegd dat technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van die gegevens moeten worden genomen.

## 5. Doeleinden voor de Verwerking van Persoonsgegevens

### 5.1 Algemeen

- 5.1.1 Verwerking van Persoonsgegevens door Financiële instellingen vindt plaats, met inachtneming van de beginselen voor Verwerking van Persoonsgegevens ten behoeve van een efficiënte en effectieve bedrijfsvoering, in het bijzonder in het kader van het uitvoeren van de volgende activiteiten:
- het beoordelen en accepteren van een Cliënt, het aangaan en uitvoeren van overeenkomsten met een Cliënt en het afwickelen van het betalingsverkeer;
  - het verrichten van analyses van Persoonsgegevens ten behoeve van statistische en wetenschappelijke doeleinden;
  - het uitvoeren van (gerichte) marketingactiviteiten teneinde een relatie met een Betrokkene tot stand te brengen en/of met een Cliënt in stand te houden dan wel uit te breiden;
  - het waarborgen van de veiligheid en integriteit van de financiële sector, daaronder mede begrepen het onderkennen, voorkomen, onderzoeken en bestrijden van (pogingen tot) (strafbare of laakbare) gedragingen gericht tegen de branche waar een Financiële in-





- stelling deel van uitmaakt, de Groep waartoe een Financiële instelling behoort, de Financiële instelling zelf, haar Cliënten en medewerkers, alsmede het gebruik van en de deelname aan waarschuwingssystemen;
- e. het voldoen aan wettelijke verplichtingen;
  - f. het beheren van de relatie met de Cliënt.
- 5.1.2 Een Financiële instelling verwerkt niet meer Persoonsgegevens dan strikt noodzakelijk is. Financiële instellingen stellen deze Persoonsgegevens binnen de Groep slechts beschikbaar aan medewerkers die daartoe bevoegd zijn.
- 5.1.3 Financiële instellingen zullen waar nodig hun specifieke activiteiten melden bij het CBP of, voor zover van toepassing, bij de eigen Functionaris.
- 5.2 Verwerking van Persoonsgegevens in het kader van het beoordelen en accepteren van Cliënten, het aangaan en uitvoeren van overeenkomsten met een Cliënt en het afwickelen van het betalingsverkeer**
- 5.2.1 In het kader van het beoordelen en accepteren van een Cliënt en het aangaan en uitvoeren van een overeenkomst met een Cliënt worden Persoonsgegevens (verzameld en) verwerkt. Voor zover het gaat om Persoonsgegevens betreffende iemands gezondheid en strafrechtelijke Persoonsgegevens zijn de bepalingen van artikel 6 Gedragscode van toepassing.
- 5.2.2 Financiële instellingen kunnen voor het beoordelen en accepteren van een Cliënt en het aangaan en uitvoeren van een overeenkomst met een Cliënt Persoonsgegevens verstrekken en onttrekken aan waarschuwingssystemen als bedoeld in artikel 5.5.2 Gedragscode.
- 5.2.3 Door een Financiële instelling worden in het kader van de normale afwikkeling van het betalingsverkeer Persoonsgegevens doorgegeven aan de wederpartij. Tevens worden, tenzij vooraf anders is overeengekomen, aanvullende Persoonsgegevens verstrekt aan de bij de verdere Verwerking van Persoonsgegevens betrokken partijen, voor zover deze redelijkerwijs noodzakelijk zijn voor verificatiedoeleinden of reconstructiedoeleinden.
- 5.3 Verwerking van Persoonsgegevens in het kader van analyses ten behoeve van historische, statistische en wetenschappelijke doeleinden**
- 5.3.1 Verwerking van Persoonsgegevens voor historische, statistische of wetenschappelijke doeleinden wordt niet beschouwd als onverenigbaar met de doeleinden waarvoor de Persoonsgegevens eerder zijn verzameld. De Financiële instelling treft de nodige voorzieningen om te verzekeren dat de verdere Verwerking van de Persoonsgegevens uitsluitend plaats heeft ten behoeve van deze specifieke doeleinden.
- 5.3.2 Analyses van Persoonsgegevens om groepsprofielen op te stellen worden beschouwd als Verwerkingen voor statistische of wetenschappelijke doeleinden.
- 5.4 Verwerking van Persoonsgegevens in het kader van marketingactiviteiten**
- 5.4.1 Indien het aan een Cliënt voldoende duidelijk is gemaakt dat de Financiële instelling waar deze contact mee heeft deel uitmaakt van een Groep kan de Cliënt worden benaderd door alle entiteiten van de Groep ten behoeve van marketingactiviteiten, mits aan de overige bepalingen van de WBP is voldaan.
- 5.4.2 Bij marketingactiviteiten wordt primair gebruik gemaakt van Persoonsgegevens die van de Betrokkene zelf afkomstig zijn. In geval er gebruik wordt gemaakt van Persoonsgegevens die niet van de Betrokkene zelf verkregen worden, is artikel 4.8 Gedragscode van toepassing en zal de Financiële instelling zich er van overtuigen dat in overeenstemming met de WBP wordt gehandeld.



- 5.4.3 Ten behoeve van marketingactiviteiten kunnen Financiële instellingen hiertoe gespecialiseerde bedrijven inschakelen. Financiële instellingen zullen er voor zorgdragen dat met deze bedrijven een bewerkersovereenkomst wordt gesloten, waarin schriftelijk of in een andere, vergelijkbare vorm, verplichtingen zijn vastgelegd waaraan een Bewerker zich in het kader van de WBP dient te houden. Financiële instellingen zullen toezien op correcte naleving van de tussen partijen gemaakte afspraken.
- 5.4.4 Het is een Financiële instelling toegestaan, onverminderd het bepaalde in artikel 6.3.1 Gedragscode, Persoonsgegevens opgenomen in betaalopdrachten te gebruiken om financiële producten van de Groep, waartoe de Financiële instelling behoort, onder de aandacht van de Cliënt te brengen. De Financiële instelling zal deze attenteringen achterwege laten indien de Cliënt daarom verzoekt.
- 5.4.5 Bij marketingactiviteiten zal steeds worden nagegaan of een Betrokkene gebruik heeft gemaakt van het recht van verzet, als bedoeld in artikel 7.2 Gedragscode, in relatie tot de Verwerking van Persoonsgegevens voor dit doeleinde. Tevens zal steeds gecontroleerd worden of de Betrokkene zich heeft laten opnemen in het in artikel 11.7 lid 6, Telecommunicatiewet bedoelde register.
- 5.4.6 Bijzondere Persoonsgegevens zullen alleen voor marketingdoeleinden worden gebruikt met de uitdrukkelijke toestemming van de Betrokkene.

## **5.5 Verwerking van Persoonsgegevens in het kader van de veiligheid en integriteit van de Financiële sector alsmede het gebruik van waarschuwingssystemen**

- 5.5.1 Ten behoeve van de veiligheid en integriteit van de Financiële sector kunnen gegevens, waaronder Persoonsgegevens, die betrekking hebben op: (i) gebeurtenissen die gelet op het bijzondere karakter van de Financiële sector de zorg en aandacht behoeven van de Financiële instelling; (ii) (potentiële) vorderingen onder meer ten aanzien van een met de Financiële instelling gesloten overeenkomst; (iii) het niet nakomen van contractuele verplichtingen of andere (toerekenbare) tekortkomingen; of (iv) handelingen van Financiële instellingen, waaronder onderzoek als bedoeld in artikel 5.6.1 Gedragscode, worden opgenomen in een Gebeurtenissenadministratie gehouden door Veiligheidszaken of een daartoe aangewezen afdeling van de betreffende Financiële instelling. Op deze Gebeurtenissenadministratie is de Gedragscode van toepassing.
- 5.5.2 Indien een in het eerste lid bedoelde gebeurtenis voldoet aan de criteria als opgenomen in het Protocol worden de met deze gebeurtenis verband houdende gegevens opgenomen in het incidentenregister en is opname in het EVR mogelijk (Bijlage I: Document B).

## **5.6 Verwerking van Persoonsgegevens in verband met wettelijke voorschriften**

- 5.6.1 Financiële instellingen dienen op grond van onder meer onderstaande wettelijke voorschriften in bepaalde gevallen Persoonsgegevens van een Betrokkene te verzamelen, te verwerken en aan bepaalde instellingen (waaronder overheidsinstellingen en toezichthouders) te verstrekken. Een aantal van die wettelijke verplichtingen wordt, niet uitputtend, hieronder vermeld.
- a. Op grond van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) dient, indien er sprake is van een zakelijke relatie, ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme, een cliëntenonderzoek te worden uitgevoerd.
  - b. Wet op het financieel toezicht (Wft): op grond van de Wft dienen Financiële instellingen die zich bezig houden met het verstrekken van kredieten aan natuurlijke personen die onder de werking van de Wft vallen, te zijn aangesloten bij een 'stelsel van kredietregistraties'. Het Bureau Krediet Registratie te Tiel (BKR) beheert een dergelijk





stelsel van kredietregistraties. Financiële instellingen verstrekken Persoonsgegevens over het ontstaan en afwickelen van financieringen aan het BKR en kunnen tevens beschikken over de door andere Financiële instellingen aangeleverde Persoonsgegevens. De aard van de vastgelegde Persoonsgegevens, de voorwaarden voor vastlegging, gebruik en verstrekking en de regels voor verwijdering van de Persoonsgegevens zijn neergelegd in het reglement van het BKR, dat ook voorziet in een specifieke geschillenregeling.

- c. De Wft legt verder een aanbieder van een overeenkomst inzake een financiële dienst de verplichting op informatie in te winnen over de financiële positie van de Cliënt. Daarnaast geeft het Besluit prudentiële regels aan dat Financiële instellingen zorg dienen te dragen voor een systematische analyse van integriteitsrisico's en voor het voeren van beleid met betrekking tot maatregelen en procedures met betrekking tot een integrale uitoefening van het bedrijf.
- d. Wet inkomstenbelasting 2001 en Invoeringswet inkomstenbelasting 2001: op grond van deze wetten is voorgeschreven dat door Financiële instellingen het burgerservicenummer (hierna: BSN) als verplicht identificerend gegeven op de rensigneringen wordt vermeld.
- e. Wet algemene bepalingen burgerservicenummer (Wabb): op grond van deze wet moeten verzekeraars als bedoeld in artikel 23, eerste lid, onder c Pensioenwet het burgerservicenummer gebruiken ter uitvoering van pensioenregelingen.
- f. Algemene wet inzake rijksbelastingen (AWR): op grond van deze wet zijn - administratieplichtige - Financiële instellingen gehouden het BSN van het identiteitsbewijs in hun administratie te bewaren.
- g. Verschillende wetten, waaronder het Wetboek van Strafvordering, verplichten Financiële instellingen om, indien dat gevorderd wordt, gegevens over transacties van Cliënten ter beschikking te stellen aan opsporingsambtenaren en toezichthouders.

## **6. Verwerking van Bijzondere Persoonsgegevens**

### **6.1 Persoonsgegevens betreffende iemands gezondheid**

- 6.1.1 Het is een Financiële instelling toegestaan Persoonsgegevens betreffende iemands gezondheid te verwerken voor zover dat noodzakelijk is voor: de beoordeling van een Cliënt, de acceptatie van een Cliënt, het uitvoeren van een overeenkomst met een Cliënt en het afwickelen van het betalingsverkeer.
- 6.1.2 In aanvulling op het bepaalde in artikel 6.1.1 Gedragscode is het een Financiële instelling in ieder geval toegestaan Persoonsgegevens betreffende iemands gezondheid te verwerken indien: (i) hiertoe de uitdrukkelijke toestemming van de Cliënt is verkregen; (ii) de gegevens door de Betrokkene duidelijk openbaar zijn gemaakt; (iii) dit noodzakelijk is voor de vaststelling, de uitoefening of de verdediging van een recht in rechte; (iv) dit noodzakelijk is ter voldoening aan een volkenrechtelijke verplichting; (v) dit noodzakelijk is met het oog op een zwaarwegend algemeen belang, passende waarborgen worden geboden ter bescherming van de persoonlijke levenssfeer en dit bij wet wordt bepaald dan wel het CBP ontheffing heeft verleend.
- 6.1.3 Persoonsgegevens betreffende iemands gezondheid die zijn verwerkt met het oog op de beoordeling van een Cliënt, de acceptatie van een Cliënt en het uitvoeren van een overeenkomst met een Cliënt gericht op een specifiek product zullen zonder uitdrukkelijke toestemming van de Cliënt niet worden gebruikt in het kader van de beoordeling van een Cliënt, de acceptatie van een Cliënt of het uitvoeren van een overeenkomst met een Cliënt ten behoeve van een ander product.
- 6.1.4 Het verwerken van Persoonsgegevens betreffende iemands gezondheid door een Financiële



instelling om een advies te kunnen uitbrengen over de medische beoordeling van een (aspirant)-verzekerde is voorbehouden aan een Medisch adviseur en de personen die onder zijn verantwoordelijkheid betrokken zijn bij dat advies. Het opvragen van gegevens omtrent de gezondheid van en bij een Cliënt gebeurt uitsluitend door een Medisch adviseur of mensen uit zijn medische dienst of staf.

- 6.1.5 Het verzamelen van Persoonsgegevens betreffende iemands gezondheid door een Medisch adviseur van een Financiële instelling bij anderen dan de Cliënt zal alleen plaatsvinden nadat de Cliënt daarvoor toestemming heeft verleend en daartoe een machtiging heeft verstrekt. Deze machtiging dient niet algemeen van aard te zijn, maar dient zich te richten op de Verwerking ten behoeve van een concrete aangelegenheid. De Cliënt dient te worden geïnformeerd over de aard van de op te vragen gegevens, alsmede over het doel daarvan. Dit dient uit de machtiging te blijken.
- 6.1.6 Rapporten van een geneeskundige, de Arbodienst, alsmede informatie van de behandelend sector dienen te worden opgenomen in een medisch dossier dat onder de verantwoordelijkheid van de Medisch adviseur wordt bewaard. De Cliënt heeft het recht - bij voorkeur via een door hem of haar benoemde vertrouwensarts - een op de Cliënt betrekking hebbend medisch dossier volledig, met uitzondering van werkaantekeningen van de Medisch adviseur, in te zien en daarvan kopieën te ontvangen, tenzij de privacy van de in het rapport besproken Derden zich daartegen verzet.
- 6.1.7 Indien in het kader van acceptatie en/of schadebehandeling medewerking van een Cliënt aan een medische keuring of aan een aanvullend onderzoek wordt gevraagd, zal de Financiële instelling in de keuringsstukken en formulieren wijzen op het belang van legitimatie teneinde verwisseling van personen te voorkomen. Tevens zal de Betrokkene daarbij worden geïnformeerd dat hij het recht heeft om schriftelijk te kennen te geven dat hij als eerste kennis wil nemen van de uitslag en gevolgtrekking van de Medisch adviseur en dat hij in het geval van het afsluiten van een verzekering mag beslissen dat geen mededeling van die uitslag en gevolgtrekking aan anderen wordt gedaan.
- 6.1.8 Niet onder de verantwoordelijkheid van de Medisch adviseur vallen Verwerkingen van Persoonsgegevens omtrent iemands gezondheid voor zover dat noodzakelijk is voor:
- a. het nemen van een beslissing inzake het door de verzekeraar te verzekeren risico;
  - b. de uitvoering van de verzekerings- of financieringsovereenkomst, waaronder mede begrepen de Verwerking van Persoonsgegevens in het kader van het ontvangen en verwerken van declaraties en financieringsovereenkomsten dan wel indien daarom door of namens de Cliënt is verzocht in verband met diens gezondheidstoestand.
- 6.1.9 De gegevens omtrent iemands gezondheid worden slechts verwerkt door personen die uit hoofde van ambt, beroep of wettelijk voorschrift dan wel krachtens een overeenkomst tot geheimhouding zijn verplicht, behoudens voor zover de wet hen tot mededeling verplicht of uit hun taak de noodzaak voortvloeit dat de gegevens worden medegedeeld aan anderen die krachtens artikel 6.1 Gedragscode bevoegd zijn tot Verwerking daarvan.
- 6.1.10 Op de Verwerking van Persoonsgegevens betreffende erfelijke eigenschappen is het moratorium erfelijkheidsonderzoek van toepassing. (Bijlage I: Document D).
- 6.1.11 Op de Verwerking van Persoonsgegevens betreffende iemands gezondheid die ontleend kunnen worden aan bloedonderzoek is de 'HIV- gedragscode' van toepassing. (Bijlage I: Document E).

## 6.2 Persoonsgegevens van strafrechtelijke aard

- 6.2.1 Het is Financiële instellingen toegestaan strafrechtelijke Persoonsgegevens te verwerken voor zover dat noodzakelijk is voor: (i) de beoordeling van een Cliënt, de acceptatie van een Cliënt, het uitvoeren van een overeenkomst met een Cliënt en het afwikkelen van het betalingsverkeer;



(ii) het waarborgen van de veiligheid en integriteit van de financiële sector, daaronder mede begrepen onderkennen, voorkomen, onderzoeken en bestrijden van (pogingen tot) (strafbare of laakbare) gedragingen gericht tegen de branche waar een Financiële instelling deel van uitmaakt, de Groep waartoe een Financiële instelling behoort, de Financiële instelling zelf, haar Cliënten en medewerkers, alsmede het gebruik van en de deelname aan waarschuwings-systemen; of (iii) het voldoen aan wettelijke verplichtingen.

- 6.2.2 In aanvulling op het bepaalde in artikel 6.2.1 is het Financiële instellingen in ieder geval toegestaan Persoonsgegevens van strafrechtelijke aard te verwerken indien: (i) hiertoe de uitdrukkelijke toestemming van de Cliënt is verkregen; (ii) de gegevens door de Betrokkene duidelijk openbaar zijn gemaakt; (iii) dit noodzakelijk is voor de vaststelling, de uitoefening of de verdediging van een recht in rechte; (iv) dit noodzakelijk is ter voldoening aan een volkenrechtelijke verplichting; (v) dit noodzakelijk is met het oog op een zwaarwegend algemeen belang, passende waarborgen worden geboden ter bescherming van de persoonlijke levenssfeer en dit bij wet wordt bepaald dan wel het CBP ontheffing heeft verleend; (v) indien passende en specifieke waarborgen zijn getroffen en de procedure is gevolgd ingevolge artikel 31 WBP.
- 6.2.3 Financiële instellingen kunnen met het oog op een verantwoord acceptatiebeleid vragen naar feiten omtrent een eventueel strafrechtelijk verleden van te verzekeren personen en anderen wiens belangen op de aangevraagde verzekering worden (mee)verzekerd (bestuurders en aandeelhouders van rechtspersonen daaronder begrepen), voor zover die feiten betrekking hebben op een periode van 8 jaar voorafgaand aan de aanvraag tot verzekering. Daarbij geldt dat het opgegeven strafrechtelijk verleden slechts gebruikt zal worden voor de beoordeling van de verzekeringsaanvraag en dat langs rechtmatige weg verkregen gegevens omtrent een strafrechtelijk verleden kunnen worden gebruikt in het kader van een beroep op niet nakomen van de mededelingsplicht.
- 6.2.4 Het verbod om andere Bijzondere gegevens te verwerken is niet van toepassing voor zover dit noodzakelijk is in aanvulling op de verwerking van strafrechtelijke gegevens voor de doeleinden waarvoor deze gegevens worden verwerkt.
- 6.2.5 Persoonsgegevens die:(i) betrekking hebben op strafbare feiten die zijn, of op grond van feiten en omstandigheden naar verwachting zullen worden, begaan jegens één van de in een Groep verbonden Financiële instellingen; of (ii) dienen ter vaststelling van mogelijk strafbaar gedrag jegens één van de in een Groep verbonden Financiële instellingen, kunnen door de Financiële instelling worden verstrekt binnen de Groep, mits de gegevens uitsluitend worden verstrekt aan functionarissen die de gegevens voor de uitoefening van hun functie nodig hebben alsmede aan politie en Justitie.

### **6.3 Andere Bijzondere Persoonsgegevens**

- 6.3.1 Het mededelingenveld van een betalingsopdracht kan Bijzondere Persoonsgegevens bevatten. De uitvoering van de betalingsopdrachten brengt met zich mee dat Verwerking van dergelijke Persoonsgegevens plaatsvindt. De Verwerking van Persoonsgegevens vindt onder meer plaats door het archiveren van de originele bescheiden of van de al dan niet elektronische afschriften daarvan.
- 6.3.2 Het is een Financiële instelling in ieder geval toegestaan (andere) Bijzondere Persoonsgegevens te verwerken indien: (i) hiertoe de uitdrukkelijke toestemming van de Cliënt is verkregen; (ii) de gegevens door de Betrokkene duidelijk openbaar zijn gemaakt; (iii) dit noodzakelijk is voor de vaststelling, de uitoefening of de verdediging van een recht in rechte; (iv) dit noodzakelijk is ter voldoening aan een volkenrechtelijke verplichting; (v) dit noodzakelijk is met het oog op een zwaarwegend algemeen belang, passende waarborgen worden geboden ter bescherming van de persoonlijke levenssfeer en dit bij wet wordt bepaald dan wel het CBP ontheffing heeft verleend.



## **7. Rechten van Betrokkene**

### **7.1 Kennisneming en correctie**

- 7.1.1 Een Betrokkene is gerechtigd - met redelijke tussenpozen - een Financiële instelling schriftelijk een overzicht te vragen van de Persoonsgegevens van de Betrokkene die door die Financiële instelling worden verwerkt. De Financiële instelling zal, behoudens de in artikel 9 Gedragscode genoemde uitzonderingsgevallen, de Betrokkene binnen vier weken na ontvangst van het verzoek een overzicht van de Persoonsgegevens doen toekomen. Indien door de Financiële instelling geen Persoonsgegevens van de Betrokkene worden verwerkt, zal de Financiële instelling dit tevens binnen vier weken na ontvangst van het verzoek aan de Betrokkene laten weten.
- 7.1.2 Het overzicht als genoemd in artikel 7.1.1 Gedragscode omvat in begrijpelijke vorm: (i) een omschrijving van het doel of de doeleinden van de Verwerking; (ii) de categorieën van Persoonsgegevens waarop de Verwerking betrekking heeft; (iii) de ontvangers of categorieën van ontvangers, alsmede; (iv) de beschikbare informatie over de herkomst van de Persoonsgegevens.
- 7.1.3 Indien uit het verstrekte overzicht blijkt dat Persoonsgegevens feitelijk onjuist zijn, voor het doel van de Verwerking onvolledig of niet ter zake dienend dan wel anderszins in strijd met deze Gedragscode of de WBP worden verwerkt, kan de Betrokkene schriftelijk om verbetering, aanvulling, verwijdering of afscherming van de betreffende Persoonsgegevens verzoeken. Een Financiële instelling zal de Betrokkene binnen vier weken na ontvangst van genoemd verzoek, schriftelijk laten weten of dan wel in hoeverre aan het verzoek wordt voldaan. Indien niet of niet volledig aan het verzoek van de Betrokkene wordt voldaan wordt dit met redenen omkleed.
- 7.1.4 Het in artikel 7.1.1 Gedragscode genoemde verzoek dient te worden gedaan bij de Financiële instelling die verantwoordelijk is voor de betreffende Verwerking van Persoonsgegevens. Het verzoek om correctie dient een specificatie te bevatten van de Persoonsgegevens die gecorrigeerd dienen te worden. De Financiële instelling draagt zorg voor een deugdelijke vaststelling van de identiteit van de verzoeker.
- 7.1.5 Indien het voor de Betrokkene onduidelijk is wie als Verantwoordelijke voor de Verwerking van de betreffende Persoonsgegevens dient te worden aangemerkt, bijvoorbeeld omdat de Financiële instelling deel uitmaakt van een Groep, kan de Betrokkene zijn verzoek richten tot de directie van de Financiële instelling waarvan hij vermoedt dat deze zijn Persoonsgegevens verwerkt. De directie van de betreffende Financiële instelling dient er voor zorg te dragen dat het verzoek op de juiste wijze wordt afgehandeld.

### **7.2 Verzet en toestemming**

- 7.2.1 Indien de grondslag van de Verwerking van Persoonsgegevens is gelegen in het gerechtvaardigde belang van de Verantwoordelijke of van een Derde aan wie de Persoonsgegevens worden verstrekt heeft de Betrokkene het recht verzet aan te tekenen tegen de Verwerking van Persoonsgegevens in verband met zijn bijzondere persoonlijke omstandigheden. Binnen vier weken na ontvangst van het verzet beoordeelt de Verantwoordelijke of het verzet gerechtvaardigd is. Is dat het geval dan wordt de Verwerking van Persoonsgegevens van die Betrokkene onmiddellijk beëindigd.
- 7.2.2 Indien een Financiële instelling Persoonsgegevens verwerkt met het oog op werving voor commerciële of charitatieve doelen kan de Betrokkene daartegen altijd kosteloos verzet aantekenen. In geval van verzet treft de Financiële instelling maatregelen om deze vorm van Verwerking van Persoonsgegevens onmiddellijk te beëindigen. De Verantwoordelijke zal zorg dragen dat, indien voor de hiervoor genoemde doelen rechtstreeks een boodschap aan Betrokkene wordt gezonden, deze daarbij telkens wordt gewezen op de mogelijkheid tot het



doen van verzet.

- 7.2.3 Het gebruik van automatische oproepsystemen zonder menselijke tussenkomst, faxen of elektronische berichten voor Direct Marketing is uitsluitend toegestaan indien de verzender kan aantonen dat de Betrokkene daarvoor voorafgaand toestemming heeft verleend (“opt-in”). Er zijn voor de Betrokkene geen kosten verbonden aan het verlenen van deze toestemming.
- 7.2.4 Het gebruik van andere dan de in artikel 7.2.3 Gedragscode genoemde technieken waaronder telefoon en ‘gewone’ post voor Direct Marketing is toegestaan, tenzij de betreffende Betrokkene te kennen heeft gegeven informatie of mededelingen waarbij van deze technieken gebruik wordt gemaakt, niet te willen ontvangen (“opt-out”). Er zijn voor de Betrokkene geen kosten verbonden aan voorzieningen waarmee wordt voorkomen dat aan een Betrokkene ongevroegde informatie wordt overgebracht.
- 7.2.5 Een Financiële instelling die elektronische contactgegevens voor elektronische berichten (zoals e-mail, sms-berichten, mms-berichten) heeft verkregen in het kader van de verkoop van een financieel product of het verlenen van een financiële dienst mag deze gegevens gebruiken voor Direct Marketing ten behoeve van eigen gelijksoortige financiële producten of financiële diensten (“soft opt-in”). Dit op voorwaarde dat: (i) bij de verkrijging van de contactgegevens aan de Betrokkene uitdrukkelijk de gelegenheid is geboden om kosteloos verzet aan te tekenen tegen het gebruik van die elektronische contactgegevens; en, (ii) indien de Betrokkene hiervan geen gebruik heeft gemaakt, hem bij elke tot stand gebrachte communicatie nadrukkelijk de mogelijkheid wordt geboden om kosteloos verzet aan te tekenen tegen het verdere gebruik van zijn elektronische contactgegevens. Artikel 41 lid 2 WBP is van overeenkomstige toepassing.
- 7.2.6 Bij het gebruik van elektronische berichten voor Direct Marketing dient de Financiële instelling te voldoen aan de informatieplicht ingevolge artikel 3:15 e Burgerlijk Wetboek.
- 7.2.7 Een Financiële instelling zal zich slechts door middel van een elektronisch communicatiemiddel toegang verschaffen tot Persoonsgegevens die zijn opgeslagen in apparatuur van een gebruiker van een openbaar communicatienetwerk indien dat noodzakelijk is om de verzending van communicatie over een openbaar netwerk uit te voeren of te vergemakkelijken dan wel om de door de gebruiker gevraagde dienst te leveren en de opslag of toegang tot gegevens daarvoor strikt noodzakelijk is.
- 7.2.8 In alle andere gevallen zal een Financiële instelling zich een dergelijke toegang slechts verschaffen indien de gebruiker op een duidelijke en nauwkeurige wijze is geïnformeerd over de doeleinden waarvoor toegang tot apparatuur of Persoonsgegevens gewenst is en op voldoende kenbare wijze de gelegenheid is geboden om deze handeling te weigeren.

### **7.3 Vergoeding van kosten**

- 7.3.1 Een Financiële instelling kan voor een verzoek van een Betrokkene als bedoeld in de artikelen 7.1.1 en 7.2.1 Gedragscode een vergoeding van kosten verlangen die niet hoger is dan het bij algemene maatregel van bestuur vastgestelde bedrag.
- 7.3.2 Indien tot aanpassing, wijziging of verwijdering van de Persoonsgegevens wordt overgegaan als bedoeld in artikel 7.1.3 Gedragscode of indien het verzet als bedoeld in artikel 7.2.1 Gedragscode gegrond wordt bevonden wordt de vergoeding als bedoeld in artikel 7.3.1 Gedragscode gerestitueerd.

### **7.4 Besluit op grond van geautomatiseerde Verwerking van Persoonsgegevens**

- 7.4.1 Het nemen van een besluit door een Financiële instelling uitsluitend op grond van geautomatiseerde Verwerking van Persoonsgegevens bestemd om een beeld van bepaalde aspecten van iemands persoonlijkheid te krijgen is slechts toegestaan indien: (i) dit wordt





genomen in het kader van het sluiten of uitvoeren van een overeenkomst, of (ii) dit besluit zijn grondslag vindt in een wet waarin maatregelen zijn vastgelegd die strekken tot bescherming van het gerechtvaardigde belang van de Betrokkene.

- 7.4.2 Indien bij het besluit niet is voldaan aan het verzoek van de Betrokkene zal deze in de gelegenheid worden gesteld zijn zienswijze naar voren te brengen. De Financiële instelling deelt in dat geval de logica mede die aan de geautomatiseerde Verwerking van Persoonsgegevens ten grondslag heeft gelegen.

## **8. Speciale onderwerpen**

### **8.1 Functionaris**

- 8.1.1 Een Financiële instelling kan een Functionaris benoemen. Als Functionaris kan slechts worden benoemd een natuurlijke persoon die voor de vervulling van zijn taak over toereikende kennis beschikt en voldoende betrouwbaar kan worden geacht. De Functionaris is voor zijn taakuitoefening onafhankelijk van de Financiële instelling die hem heeft benoemd en kan daarvan geen aanwijzingen met betrekking tot de uitoefening van zijn taak ontvangen. De Financiële instelling die hem benoemt dient de Functionaris in de gelegenheid te stellen zijn taak naar behoren te vervullen, en draagt er zorg voor dat deze geen nadeel ondervindt van de uitoefening van zijn taak. In dat verband geniet de Functionaris ontslagbescherming.

- 8.1.2 De Functionaris ziet toe op de naleving door de Financiële instelling van de voorschriften met betrekking tot het verwerken van Persoonsgegevens gesteld bij of krachtens enige wet, alsmede op de naleving van de voorschriften van deze Gedragscode. Hij stelt jaarlijks een verslag op van zijn werkzaamheden en bevindingen. De Functionaris heeft de bevoegdheden die hem op grond van artikel 63 en 64 WBP zijn toegekend. De Algemene wet bestuursrecht wordt analoog toegepast.

### **8.2 Gegevensverkeer met landen buiten de Europese Economische Ruimte (EER)**

- 8.2.1 Financiële instellingen wisselen in het kader van hun dienstverlening Persoonsgegevens uit binnen de Groep met door Financiële instellingen ingeschakelde Bewerkers en met Derden. Dit kan met zich mee brengen dat Persoonsgegevens aan landen worden doorgegeven die zich buiten de EER bevinden, nu entiteiten die deel uitmaken van de Groep, Bewerkers en Derden zich kunnen bevinden in landen buiten de EER.

- 8.2.2 Doorgifte van Persoonsgegevens naar landen buiten de EER door een Financiële instelling is toegestaan, met inachtneming van de beginselen van Verwerking van Persoonsgegevens, indien het betreffende land een passend beschermingsniveau ten aanzien van de doorgegeven Persoonsgegevens waarborgt. Van een passend beschermingsniveau wordt onder meer gesproken indien de Europese Commissie heeft besloten dat een betreffend land een passend beschermingsniveau heeft. Tevens kan door implementatie van goedgekeurde Binding Corporate Rules binnen een Groep wereldwijd een passend beschermingsniveau worden gecreëerd.

- 8.2.3 Doorgifte van Persoonsgegevens door een Financiële instelling is altijd toegestaan indien:
- a. de Betrokkene daarvoor zijn ondubbelzinnige toestemming heeft gegeven; of
  - b. de doorgifte noodzakelijk is voor de uitvoering van een overeenkomst tussen Cliënt en de Verantwoordelijke, of voor het nemen van precontractuele maatregelen naar aanleiding van een verzoek van Cliënt en die noodzakelijk zijn voor het sluiten van een overeenkomst; of
  - c. de doorgifte noodzakelijk is voor de sluiting of uitvoering van een in het belang van de Cliënt tussen de Verantwoordelijke en een Derde gesloten of te sluiten overeenkomst; of
  - d. de doorgifte noodzakelijk is vanwege een zwaarwegend algemeen belang of voor de vaststelling, de uitvoering of de verdediging in rechte van enig recht; of





- e. de doorgifte noodzakelijk is ter vrijwaring van vitale belangen van de Betrokkene; of
- f. de minister van Justitie een vergunning heeft gegeven voor doorgifte of categorieën van doorgiften.

### 8.3 Beveiliging van Persoonsgegevens

- 8.3.1 De Financiële instelling die Persoonsgegevens verwerkt treft, rekening houdend met: (i) de stand van de techniek; (ii) de kosten van de tenuitvoerlegging; (iii) de risico's die de Verwerking met zich meebrengt; (iv) en de aard van de Persoonsgegevens, passende technische en organisatorische maatregelen om Persoonsgegevens te beveiligen tegen onder meer (opzettelijke) vernietiging, verlies, vervalsing, ongewenste verspreiding of toegang, dan wel tegen enige andere vorm van onrechtmatige Verwerking van Persoonsgegevens.
- 8.3.2 Indien de Verwerking van Persoonsgegevens wordt gedaan door een Bewerker draagt de Verantwoordelijke er zorg voor dat met de betreffende Bewerker in een overeenkomst schriftelijk of in een andere, gelijkwaardige vorm wordt vastgelegd, dat de Bewerker zorg draagt voor voldoende waarborgen ten aanzien van de technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen met betrekking tot de te verrichten Verwerking van Persoonsgegevens.

### 8.4 Cameratoezicht

- 8.4.1 Het is een Financiële instelling toegestaan onder bepaalde voorwaarden toezicht te houden door gebruik van camera's. Cameratoezicht, de daarvoor verkregen beelden en verwerking daarvan hebben als doel:
- a. gebouwen en terreinen die de Financiële instelling gebruikt/eigendom van de Financiële instelling is te beveiligen;
  - b. goederen in die gebouwen te bewaken;
  - c. belangen van de Financiële instelling en de veiligheid en belangen van de medewerkers, Cliënten of Derden te beschermen;
  - d. strafbare feiten of overtredingen van (bedrijfs)regels van de Financiële instelling te voorkomen, vast te stellen of te onderzoeken;
  - e. juridische procedures te ondersteunen.
- 8.4.2 Camera toezicht door Financiële instellingen is slechts toegestaan, indien:
- a. cameratoezicht op selectieve wijze wordt uitgeoefend, dat wil zeggen dat niet meer plaatsen en personen mogen worden vastgelegd dan voor de genoemde doeleinden noodzakelijk is. Verzekeraars dienen hierbij tevens het bepaalde in de Gedragscode Persoonlijk Onderzoek (Bijlage I: Document C) te volgen;
  - b. de door cameratoezicht verkregen Persoonsgegevens niet langer worden bewaard dan nodig is voor de in artikel 8.4.1 Gedragscode omschreven doeleinden. De bewaarduur kan per cameratoepassing verschillen;
  - c. de door cameratoezicht verkregen beelden zodanig bewaard en beveiligd worden dat deze niet toegankelijk zijn voor onbevoegden, terwijl zodanige maatregelen worden getroffen dat manipulatie wordt voorkomen en beelden traceerbaar zijn en gereconstrueerd kunnen worden;
  - d. cameratoezicht duidelijk kenbaar is gemaakt. In voorkomende gevallen kan gebruik worden gemaakt van een verborgen camera om strafbare feiten of overtredingen van bedrijfsregels vast te stellen of te onderzoeken, of om juridische procedures te ondersteunen.
- 8.4.3 Voor zover bij cameratoezicht Persoonsgegevens omtrent ras worden verwerkt dan geschiedt dat uitsluitend met het oog op de identificatie van de Betrokkene en slechts voor zover dat voor het doel onvermijdelijk is.
- 8.4.4 De door camera's verkregen beelden kunnen door Financiële instellingen worden verstrekt aan politie en Justitie, Veiligheidszaken en binnen de Groep aan functionarissen die handhaving van



de bedrijfsregels tot taak hebben.

- 8.4.5 Een Betrokkene heeft het recht de cameraopname te bekijken en/of een kopie van de cameraopname te verkrijgen. Dit op voorwaarde dat de Betrokkene de Financiële instelling voldoende informeert om zodoende de Financiële instelling in staat te stellen de betreffende cameraopname te traceren. De Betrokkene dient de Financiële instelling ten minste te informeren over de plaats, datum en tijdstip van de opname, dan wel een andere indicatie om het zoeken te vergemakkelijken. De Financiële instelling behoeft geen inzage te verlenen indien wordt voldaan aan de voorwaarden van artikel 9 Gedragscode.

## 8.5 Vastlegging telefoongesprekken

- 8.5.1 Het opnemen van telefoongesprekken door een Financiële instelling, de daardoor verkregen bandopnames en Verwerking daarvan hebben als doel: (i) het kunnen leveren van bewijs onder andere ten aanzien van interpretatieverschillen of onenigheid met betrekking tot de inhoud van het telefoongesprek; (ii) (fraude)onderzoek en opsporing; (iii) evalueren van de kwaliteit van de dienstverlening; (iv) trainings-, coachings- en beoordelingsdoeleinden.
- 8.5.2 De bandopnames worden zodanig bewaard en beveiligd dat deze niet toegankelijk zijn voor onbevoegden, terwijl zodanige maatregelen worden getroffen dat manipulatie wordt voorkomen.
- 8.5.3 De bandopname wordt door de Financiële instelling niet langer bewaard dan noodzakelijk voor de in artikel 8.5.1 Gedragscode genoemde doeleinden.
- 8.5.4 Een Betrokkene heeft het recht de bandopname te beluisteren, een kopie van de band te krijgen of een transcriptie van het opgenomen telefoongesprek te verkrijgen, zulks afhankelijk van de inhoud van de band. Dit op voorwaarde dat de Betrokkene de Financiële instelling voldoende informeert om zodoende de Financiële instelling in staat te stellen de betreffende bandopname te traceren. De Betrokkene dient de Financiële instelling ten minste te informeren over de datum en tijdstip van het gesprek, het door de Betrokkene gebruikte telefoonnummer en een aanduiding omtrent het door de Betrokkene gebelde telefoonnummer dan wel een andere indicatie om het zoeken te vergemakkelijken. De Financiële instelling behoeft geen inzage te verlenen indien wordt voldaan aan de voorwaarden genoemd in artikel 9 Gedragscode.
- 8.5.5 De bandopnames kunnen door Financiële instellingen worden verstrekt aan politie en Justitie, Veiligheidszaken en binnen de Groep aan functionarissen die handhaving van de bedrijfsregels tot taak hebben.

## 8.6 Vastlegging elektronische communicatie

- 8.6.1 Bij het vastleggen van Persoonsgegevens verkregen via elektronische communicatie met een Betrokkene wordt artikel 8.5 Gedragscode zo veel als mogelijk analoog toegepast.

## 9. Dringende redenen

- 9.1 Het doelbindingsbeginsel, transparantiebeginsel en de rechten van de Betrokkenen als genoemd in de artikelen 4.4, 4.7, 4.8, 4.9, 7.1.1, 8.4.5 en 8.5.4 Gedragscode kunnen in bijzondere omstandigheden, waarbij alle feiten en omstandigheden van belang zijn, opzij worden gezet als hiertoe een dringende noodzaak bestaat, welke noodzaak zwaarder weegt dan de rechten en vrijheden van de Betrokkene, een en ander in het kader van:
- a. het voorkomen, opsporen, onderzoeken en vervolgen (waaronder de samenwerking met (toezichhoudende) autoriteiten) van overtreding van wetgeving, regelgeving of bedrijfsregels van de Financiële instelling;
  - b. het beschermen en verdedigen van de rechten en vrijheden van de Financiële instelling/Financiële sector, het personeel of andere personen (waaronder de Betrokkene of een Derde) waaronder: (i) de veiligheid (van werknemers en Cliënten) van de



Financiële instelling/Financiële sector; (ii) bedrijfsgeheimen en reputatie van de Financiële instelling; (iii) de continuïteit van de Financiële instelling/Financiële sector; (iv) geheimhouding in het kader van bijvoorbeeld een (voorgenomen) fusie of overname; (v) betrokkenheid van adviseurs op onder meer het gebied van recht, fiscaliteit en verzekeringen.

## 10. Naleving van de Gedragscode

- 10.1 Financiële instellingen hechten belang aan een correcte naleving van de regels van de WBP en Gedragscode. In dat kader hebben Financiële instellingen een stelsel van zelfevaluaties geïmplementeerd door middel waarvan periodiek risicoanalyses worden gemaakt met betrekking tot de naleving van de WBP en deze Gedragscode. Onderdeel hiervan is dat door een Financiële instelling wordt vastgesteld op welke wijze en hoe frequent de diverse onderdelen van de Financiële Instelling worden gecontroleerd op correcte naleving van de WBP en de Gedragscode, alsmede het opstellen van rapportages.
- 10.2 Ter bevordering van de naleving van de regels van de WBP en Gedragscode is een Financiële instelling gehouden interne instructies op te stellen en te geven waarin nader wordt aangegeven op welke wijze Persoonsgegevens door de Financiële instelling worden verwerkt. De interne instructies betreffen in ieder geval die onderwerpen waarvan de Financiële instelling van oordeel is dat nadere uitleg wenselijk is.

## 11. Geschillen

- 11.1 Een Betrokkene die van mening is dat een Financiële instelling in strijd handelt met de Gedragscode dan wel de WBP, kan zich wenden tot de Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD), Postbus 93257, 2509 AG Den Haag. Voorwaarde is dat eerst de interne klachtenprocedure van de Financiële instelling is doorlopen. Afhankelijk van de inhoud van de klacht kan de Betrokkene zich ook rechtstreeks tot het CBP dan wel de bevoegde rechter wenden. In alle gevallen dient hij acht te slaan op de termijnen van artikel 46 en 47 WBP.