

# Gedragcode Verwerking Persoonsgegevens

## Financiële Instellingen

---

<b>1. Overwegingen</b>	<b>3</b>
<hr/>	
<b>2. Begripsbepaling</b>	<b>4</b>
<hr/>	
<b>3. Omschrijving van de sector, de reikwijdte en de Betrokkenen</b>	<b>5</b>
3.1 De sector	5
3.2 Reikwijdte	5
3.3 Betrokkenen	5
<hr/>	
<b>4. Principes van Verwerking van persoonsgegevens</b>	<b>6</b>
<hr/>	
<b>5. Verwerking van persoonsgegevens</b>	<b>8</b>
5.1 Algemeen	8
5.2 Verwerking van persoonsgegevens in het kader van het beoordelen en accepteren van (potentiële) Cliënten, het aangaan en uitvoeren van overeenkomsten met een Betrokkene en het afwickelen van het betalingsverkeer	8
5.3 Verwerking van persoonsgegevens in het kader van analysesten behoefte van statistische en wetenschappelijke doeleinden	9
5.4 Verwerking van persoonsgegevens in het kader van marketingactiviteiten	9
5.5 Verwerking van persoonsgegevens in het kader van veiligheid en integriteit alsmede het gebruik van waarschuwingssystemen	10
5.6 Verwerking van persoonsgegevens in verband met wettelijke voorschriften	11
<hr/>	
<b>6. Verwerking van Bijzondere persoonsgegevens</b>	<b>13</b>
6.1 Persoonsgegevens betreffende iemands gezondheid	13
6.2 Persoonsgegevens van strafrechtelijke aard	14
6.3 Andere Bijzondere persoonsgegevens	14
<hr/>	
<b>7. Rechten van Betrokkenen</b>	<b>15</b>
7.1 Kennisneming en correctie	15
7.2 Verzet	15
7.3 Vergoeding van kosten	16
7.4 Besluit op grond van geautomatiseerde Verwerking van persoonsgegevens	16

---

<b>8. Speciale onderwerpen</b>	<b>17</b>
8.1 Functionaris	17
8.2 Gegevensverkeer met landen buiten de Europese Unie	17
8.3 Beveiliging van Persoonsgegevens	18
8.4 Cameratoezicht	18
8.5 Opnemen telefoongesprekken	19

---

<b>9. Controle en toezicht</b>	<b>20</b>
--------------------------------	-----------

---

<b>10. Geschillen</b>	<b>21</b>
-----------------------	-----------

---

<b>Toelichting bij de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen</b>	<b>22</b>
---	-----------

---

<b>1. Algemeen</b>	<b>22</b>
--------------------	-----------

---

<b>2. Toelichting bij een aantal artikelen</b>	<b>23</b>
2.1 Inleiding	23
2.2 Begripsbepaling	23
2.3 Omschrijving van de sector, de reikwijdte en de Betrokkenen	24
2.4 Principes van Verwerking van persoonsgegevens	25
2.5 Verwerking van persoonsgegevens	29
2.6 Rechten van betrokkenen	33
2.7 Geschillenregeling	35

---

<b>BIJLAGE I: Informatie</b>	<b>36</b>
------------------------------	-----------

## 1. Overwegingen

- 1.1 Banken en verzekeraars (hierna: Financiële instellingen) verwerken in het kader van hun bedrijfsvoering Persoonsgegevens en vinden het belangrijk dat met die Persoonsgegevens zorgvuldig wordt omgegaan en dat deze vertrouwelijk worden behandeld.
- 1.2 De Wet bescherming persoonsgegevens (hierna: WBP) beoogt waarborgen te verschaffen ter bescherming van de persoonlijke levenssfeer van natuurlijke personen met betrekking tot de Verwerking van persoonsgegevens.
- 1.3 De Nederlandse Vereniging van Banken (hierna: de NVB) en het Verbond van Verzekeraars (hierna: het VvV) hebben in verband met de Wet persoonsregistraties reeds eerder gedragscodes opgesteld (Privacy Gedragscode Banken, (Stcrt 207, 25 oktober 1995), resp. Gedragscode Verwerking van Persoonsgegevens Verzekeringsbedrijf (Stcrt. 44, 5 maart 1998)), die de wettelijke voorschriften nader uitwerken.
- 1.4 De NVB en het VvV wensen hun respectievelijke gedragscodes aan te passen aan de WBP en deze te integreren tot de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen (hierna: Gedragscode).
- 1.5 De Gedragscode beoogt:
  - a. richtlijnen te geven aan Financiële instellingen voor de omgang met Persoonsgegevens,
  - b. informatie te verschaffen aan personen van wie Persoonsgegevens door Financiële instellingen verwerkt (zullen) worden en
  - c. bij te dragen aan de doorzichtigheid van de gehanteerde regels met betrekking tot de door Financiële instellingen verwerkte en te verwerken Persoonsgegevens.
- 1.6 Op basis van artikel 25 WBP is door de NVB en het VvV aan het College bescherming persoonsgegevens (hierna: CBP) gevraagd te beoordelen of deze Gedragscode een juiste uitwerking vormt van de WBP en/of andere wettelijke bepalingen betreffende de Verwerking van persoonsgegevens.
- 1.7 Het CBP heeft deze Gedragscode beoordeeld en heeft vervolgens verklaard: Dat de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen, gelet op de bijzondere kenmerken van de onderhavige sector, een juiste uitwerking vormt van de WBP en andere wettelijke bepalingen betreffende de verwerking van persoonsgegevens.

## 2. Begripsbepaling

In deze Gedragscode wordt verstaan onder:

- a. Bestand: elk gestructureerd geheel van Persoonsgegevens dat volgens bepaalde criteria toegankelijk is en betrekking heeft op verschillende personen.
- b. Betrokkene: degene op wie een Persoonsgegeven betrekking heeft als nader aangegeven in 3.3.
- c. Bewerker: degene die ten behoeve van de Verantwoordelijke Persoonsgegevens verwerkt, zonder aan zijn rechtstreekse gezag te zijn onderworpen.
- d. Bijzondere persoonsgegevens: Persoonsgegevens betreffende iemands godsdienst of levensovertuiging, ras, politieke gezindheid, gezondheid, seksuele leven, lidmaatschap van een vakvereniging, alsmede strafrechtelijke Persoonsgegevens en Persoonsgegevens over onrechtmatig of hinderlijk gedrag in verband met een opgelegd verbod naar aanleiding van dat gedrag.
- e. Bijzonder risico: de situatie dat een persoon een schadevergoeding is ontzegd in verband met het opzettelijk verstrekken van onjuiste informatie, dan wel een verzekering is opgezegd of anderszins beëindigd in verband met het verstrekken van onjuiste informatie over het schadeverloop.
- f. CBP: het College bescherming persoonsgegevens als bedoeld in artikel 51 van de WBP. g. Cliënt: de natuurlijke persoon met wie een Financiële instelling in een rechtsverhouding staat of heeft gestaan dan wel de natuurlijke persoon die te kennen heeft gegeven te overwegen een relatie met een Financiële instelling aan te gaan.
- h. Derde: ieder, 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.
- i. Financiële instelling: een bank en/of verzekeraar.
- j. Functionaris: de functionaris voor de gegevensbescherming als bedoeld in artikel 62 van de WBP.
- k. Functionele eenheid: De groepering van personen die op directe of gelijkgerichte wijze betrokken is bij het doel waarvoor medische gegevens zijn gevraagd, c.q. verstrekt.
- 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. Persoonsgegeven: elk gegeven betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon.
- o. 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.
- p. 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.
- q. WBP: Wet bescherming persoonsgegevens.

### 3. Omschrijving van de sector, de reikwijdte en de Betrokkenen

#### 3.1 De sector

De Gedragscode is van toepassing op kredietinstellingen die lid zijn van de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB), als ook op bij Rabobank Nederland aangesloten banken en op verzekeraars die lid zijn van het Verbond van Verzekeraars.

#### 3.2 Reikwijdte

De Gedragscode is van toepassing op de geheel of gedeeltelijk geautomatiseerde Verwerking van persoonsgegevens van Betrokkenen, alsmede op de niet geautomatiseerde Verwerking van persoonsgegevens die in een Bestand zijn opgenomen of bestemd zijn om in een Bestand te worden opgenomen, een en ander voor zover zulks geschiedt door een Financiële instelling in het kader van de bedrijfsvoering. Verwerkingen van persoonsgegevens in verband met incidentenregisters door de veiligheidsafdelingen van Financiële instellingen en de Verwerking van persoonsgegevens in de hoedanigheid van werkgever vallen buiten de reikwijdte van deze Gedragscode.

#### 3.3 Betrokkenen

In het kader van de in artikel 5 vermelde activiteiten worden Persoonsgegevens verwerkt van de volgende Betrokkenen:

- a. Cliënten.
- b. Personen die een Financiële instelling wil benaderen teneinde hen te bewegen een rechtsverhouding aan te gaan.
- c. Personen die een Financiële instelling benaderen.
- d. Personen van wie een Financiële instelling krachtens wettelijk voorschrift (bijvoorbeeld de toestemming van de echtgenoot ex art. 88 boek 1 BW) dan wel met het oog op geldende verjaringstermijnen, Persoonsgegevens dient te verwerken.
- e. Personen van wie een Financiële instelling in verband met contractuele of wettelijke verplichtingen jegens een Cliënt of Derde Persoonsgegevens dient te verwerken.

## 4. Principes 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.
- 4.3 Persoonsgegevens worden slechts verwerkt indien en voor zover is voldaan aan minimaal één van de volgende rechtmatige grondslagen:
- De Betrokkene heeft voor de Verwerking van persoonsgegevens zijn ondubbelzinnige toestemming verleend.
  - De Verwerking van persoonsgegevens is noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst waarbij de Betrokkene partij is, of voor het nemen van precontractuele maatregelen naar aanleiding van een verzoek van de Betrokkene en die noodzakelijk zijn voor het sluiten van een overeenkomst.
  - De Verwerking van persoonsgegevens is noodzakelijk om een wettelijke verplichting na te komen waaraan de Verantwoordelijke onderworpen is.
  - De Verwerking van persoonsgegevens is noodzakelijk ter vrijwaring van een vitaal belang van de Betrokkene.
  - De Verwerking van persoonsgegevens is noodzakelijk voor de behartiging van het gerechtvaardigde belang van de Verantwoordelijke 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 verwerkt op een wijze die onverenigbaar is met de doeleinden waarvoor ze zijn verkregen.
- 4.5 De Verantwoordelijke neemt maatregelen zodat Persoonsgegevens, gelet op de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt, accuraat, toereikend, ter zake dienend en niet bovenmatig zijn.
- 4.6 Indien Persoonsgegevens worden verzameld bij de Betrokkene, informeert de Verantwoordelijke de Betrokkene over zijn identiteit en de doeleinden van de Verwerking van persoonsgegevens van de Betrokkene, 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.
- 4.7 Indien de Persoonsgegevens op een andere manier worden verkregen, informeert de Verantwoordelijke de Betrokkene 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.

- 4.8 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 4.6 en 4.7 nadere informatie worden verstrekt aan de Betrokkene.
- 4.9 Financiële instellingen kunnen in het kader van hun bedrijfsvoering via het internet Persoonsgegevens van Betrokkenen, die een Financiële instelling via dit medium benaderen, vastleggen en verder verwerken. Financiële instellingen zullen via een Privacy Statement op hun eventuele website informatie beschikbaar stellen over het beleid met betrekking tot de door middel van het internet verkregen Persoonsgegevens. Het statement bevat minimaal de informatie als bedoeld in artikel 4.6.

## 5. Verwerking van persoonsgegevens

### 5.1 Algemeen

- 5.1.1 Verwerking van persoonsgegevens door Financiële instellingen vindt, met inachtneming van de principes van Verwerking van persoonsgegevens, plaats in het kader van een efficiënte en effectieve bedrijfsvoering, in het bijzonder gericht op de volgende activiteiten:
- Het beoordelen en accepteren van (potentiële) Cliënten, het aangaan en uitvoeren van overeenkomsten met een Betrokkene 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 sector, daaronder mede begrepen het bestrijden, voorkomen en opsporen van (pogingen tot) (strafbare) 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 waarschuwingssystemen.
  - Het voldoen aan wettelijke verplichtingen.
- 5.1.2 Financiële instellingen verwerken niet meer Persoonsgegevens dan strikt noodzakelijk is. Zij stellen deze Persoonsgegevens slechts beschikbaar aan medewerkers binnen de Groep die daartoe met inachtneming van de principes van Verwerking van persoonsgegevens geautoriseerd zijn.
- 5.1.3 Financiële instellingen zullen waar nodig hun specifieke activiteiten vermelden in de aanmelding 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 (potentiële) Cliënten, het aangaan en uitvoeren van overeenkomsten met een Betrokkene en het afwickelen van het betalingsverkeer

- 5.2.1 | In het kader van het beoordelen en accepteren van (potentiële) Cliënten en het aangaan en uitvoeren van een overeenkomst worden Persoonsgegevens verzameld. Voor zover het Persoonsgegevens met betrekking tot gezondheid en strafrechtelijke Persoonsgegevens betreft zijn de bepalingen van Paragraaf 6 van toepassing.

- 5.2.2 Gegevens van feitelijke aard, die betrekking hebben op claims die worden ingediend onder de bij Financiële instellingen gesloten overeenkomsten of een bepaalde welomschreven categorie daarvan, kunnen in het kader van activiteiten gericht op het voorkomen en bestrijden van fraude worden doorgegeven aan een centraal door of ten behoeve van de deelnemende Financiële instellingen ingesteld meldpunt. Financiële instellingen kunnen voor het beoordelen en accepteren van (potentiële) Cliënten en het aangaan en uitvoeren van overeenkomsten Persoonsgegevens leveren en onttrekken aan die waarschuwingssystemen. Op deze waarschuwingssystemen is deze Gedragscode niet van toepassing.
- 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 gegevens verstrekt aan de bij de verdere Verwerking van persoonsgegevens betrokken partijen, voor zover deze redelijkerwijs noodzakelijk zijn voor verificatie- en/of reconstructiedoeleinden.
- 5.2.4 In het kader van de uitvoering van het betalingsverkeer kunnen Financiële instellingen gebruik maken van de diensten van een Bewerker.

### **5.3 Verwerking van persoonsgegevens in het kader van analyses ten behoeve van 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 zij eerder zijn verzameld, indien de Verantwoordelijke de nodige voorzieningen heeft getroffen teneinde te verzekeren dat de verdere Verwerking van persoonsgegevens uitsluitend geschiedt ten behoeve van deze specifieke doeleinden.
- 5.3.2 Het bouwen van een datawarehouse en de analyse van de daarin opgenomen Persoonsgegevens wordt beschouwd als een Verwerking van persoonsgegevens ten behoeve van statistische doeleinden, indien is voldaan aan de bepalingen van het vorige lid.
- 5.3.3 Teneinde de gerichtheid van marketingactiviteiten te bevorderen, kunnen analysewerkzaamheden worden verricht op de Persoonsgegevens die in het kader van marketingactiviteiten verzameld zijn.

### **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 de Cliënt contact mee heeft deel uitmaakt van een Groep en dat de Cliënt door de Financiële instelling beschouwd wordt als Cliënt van de Groep, kan de Cliënt worden benaderd door alle vennootschappen 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 worden verkregen, zal als regel de herkomst van de Persoonsgegevens vastgelegd worden en zal de Financiële instelling zich er van overtuigen dat in overeenstemming met de WBP wordt gehandeld.
- 5.4.3 Bij marketingactiviteiten worden in voorkomende gevallen gespecialiseerde bedrijven ingeschakeld. Financiële instellingen zullen er zorg voor dragen dat met deze bedrijven een bewerkersovereenkomst wordt aangegaan, waarin de verplichtingen zijn opgenomen waaraan een Bewerker zich in het kader van de WBP dient te houden en zullen toezien op correcte naleving.
- 5.4.4 Bij het betalingsverkeer kan er sprake zijn van uitwisseling van mededelingen, nodig voor een goede afwikkeling van de betalingsopdracht. De inhoud van deze mededelingen zal door de Financiële instelling als vertrouwelijk worden beschouwd en niet voor marketingactiviteiten worden gebruikt.
- 5.4.5 Bij marketingactiviteiten zal steeds worden nagegaan of een Cliënt gebruik heeft gemaakt van zijn of haar recht van verzet, als bedoeld in Paragraaf 7.2, in relatie tot de Verwerking van persoonsgegevens voor deze doeleinden.

## **5.5 Verwerking van persoonsgegevens in het kader van veiligheid en integriteit alsmede het gebruik van waarschuwingssystemen**

- 5.5.1 Verwerking van persoonsgegevens van Betrokkenen anders dan door de veiligheidsafdeling of een daartoe geautoriseerde functionaris valt onder de reikwijdte van deze Gedragscode.
- 5.5.2 Indien deze Persoonsgegevens worden opgenomen in een waarschuwingssysteem ten behoeve van in Nederland gevestigde Financiële instellingen waarvoor een Financiële instelling niet als Verantwoordelijke optreedt, is de Gedragscode niet van toepassing.
- 5.5.3 Voor zover de Verwerking van persoonsgegevens, waaronder Persoonsgegevens van anderen dan een Betrokkene, geschiedt in het kader van veiligheid en integriteit van de sector door een veiligheidsafdeling of een daartoe geautoriseerde functionaris, is deze Gedragscode niet van toepassing. Gelet op de aard van de verwerking en de speciale maatregelen die zijn genomen ter bescherming van de Persoonsgegevens zijn de voorwaarden voor deze Verwerking van persoonsgegevens vastgelegd in het 'Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen'.
- 5.5.4 Op het toedrachtsonderzoek is de Gedragscode Persoonlijk Onderzoek van toepassing.

## 5.6. Verwerking van persoonsgegevens in verband met wettelijke voorschriften

- 5.6.1 Financiële instellingen dienen op grond van wettelijke bepalingen in voorkomende gevallen informatie over hun Cliënten en andere Betrokkenen aan overheids- en andere instellingen te verstrekken. De belangrijkste wettelijke verplichtingen worden hieronder vermeld.
- 5.6.2 Wet melding ongebruikelijke transacties (Wet Mot): op grond van de Wet Mot is een Financiële instelling verplicht ongebruikelijke transacties te melden bij het wettelijk meldpunt, dat tot taak heeft te bezien of deze gegevens van belang kunnen zijn voor de voorkoming en opsporing van misdrijven. Welke transacties als ongebruikelijk moeten worden aangemerkt wordt bepaald aan de hand van een indicatorenlijst. Een Financiële instelling is verplicht om dergelijke meldingen geheim te houden.
- 5.6.3 Wet identificatieplicht bij dienstverlening (Wid): op grond van deze wet is een Financiële instelling verplicht om de identiteit van een Cliënt vast te stellen voordat zij aan Cliënt een dienst verleent. De identiteit van de Cliënt wordt vastgesteld met behulp van documenten die in deze wet worden genoemd of waarnaar wordt verwezen. Een Financiële instelling is daarbij verplicht om een aantal met name genoemde gegevens vast te leggen en te bewaren.
- 5.6.4 Informatieverstrekking aan de Belastingdienst: Financiële instellingen zijn verplicht informatie te verstrekken over hun Cliënten aan de Belastingdienst. Verwezen wordt naar het Voorschrift Informatie Fiscus/Banken.
- 5.6.5 Wet toezicht kredietwezen 1992: De Nederlandsche Bank N.V. heeft op grond van de Wet toezicht kredietwezen 1992 de bevoegdheid bij bepaalde Financiële instellingen alle inlichtingen in te winnen, die zij bij het uitoefenen van haar toezichthoudende taak noodzakelijk acht. Dit zal slechts in incidentele situaties tot het opvragen van gegevens over Cliënten leiden.
- 5.6.6 Wet Toezicht Verzekeringsbedrijf 1993: De Pensioen- en Verzekeringskamer heeft op grond van de Wet Toezicht Verzekeringsbedrijf 1993 de bevoegdheid alle inlichtingen in te winnen, die zij bij het uitoefenen van haar toezichthoudende taak noodzakelijk acht. Dit zal slechts in incidentele situaties tot het opvragen van gegevens over Cliënten leiden.
- 5.6.7 Wet financiële betrekkingen buitenland 1994: op grond van deze wet is een ieder verplicht aan De Nederlandsche Bank N.V. inlichtingen en gegevens te verschaffen, die voor het samenstellen van de betalingsbalans van Nederland van belang zijn en/of die van belang kunnen zijn voor het naleven van internationale verdragen aangaande kapitaal- en goederenverkeer. Voor de Cliënt -tenzij deze ingezetene is van een door sancties van de Verenigde Naties getroffen land of voorkomt op een lijst van door sancties getroffen personen- is alleen de verstrekking aan De Nederlandsche Bank N.V. van gegevens voor de samenstelling van de betalingsbalans relevant. Bij grotere betalingen worden de relevante gegevens (opdrachtgever, bedrag, aard van de betaling, begunstigde e.d.) aan De Nederlandsche Bank N.V. doorgegeven.

- 5.6.8 Wet toezicht effectenverkeer 1993 (Wte): op grond van deze wet kan de Financiële 12 instelling in het kader van de bestrijding van misbruik van voorwetenschap genoodzaakt worden om gegevens betreffende financiële transacties aan opsporingsinstellingen te verstrekken. Zie ook art. 42 van de Nadere Regeling Toezicht Effectenverkeer 1999 (Stcrt 1999, nr. 12, p. 8 e.v).
- 5.6.9 Wet consumentenkrediet (Wck): op grond van de Wck dienen Financiële instellingen die zich bezig houden met het verstrekken van kredieten aan natuurlijke personen die onder de werking van de Wck vallen, te zijn aangesloten bij een 'stelsel van kredietregistraties' (art. 14 lid 2 Wck). Het Bureau Krediet Registratie te Tiel (BKR) beheert een dergelijk stelsel van kredietregistratie. Kredietverschaffers verstrekken gegevens omtrent ontstaan en afwikkeling van financieringen aan het BKR en kunnen tevens beschikken over de door andere kredietverschaffers aangeleverde gegevens. De aard van de vastgelegde gegevens, de voorwaarden voor vastlegging, gebruik en verstrekking en de regels voor verwijdering van de gegevens zijn neergelegd in het reglement van het BKR. Tevens is er een Gedragscode BKR. Voorts kunnen bij het BKR geregistreerde personen - naast de mogelijkheid van artikel 60 WBP - in geval van een geschil zich wenden tot de geschillencommissie BKR.
- 5.6.10 Wet inkomstenbelasting 2001 en Invoeringswet inkomstenbelasting 2001: op grond van deze wetten is voorgeschreven dat door Financiële instellingen het soft-nummer als verplicht identificerend gegeven op de rensigneringen moet worden vermeld.
- 5.6.11 Besluit gebruik soft-nummer: op grond van dit besluit kunnen verzekeraars als bedoeld in artikel 2, vierde lid, onder b van de Pensioen- en spaarfondsenwet het soft-nummer gebruiken ter uitvoering van pensioenregelingen. De verzekeraars mogen dit nummer slechts gebruiken voor zover dat noodzakelijk is voor de uitvoering van hun taken of ten behoeve van de richtige uitvoering van wettelijke taken en in het verkeer met de persoon op wie het nummer betrekking heeft en in hun contacten met de personen en instanties voor zover deze zelf gerechtigd zijn tot het gebruik van het sociaal-fiscaal nummer.

## 6. Verwerking van Bijzondere persoonsgegevens

### 6.1 Persoonsgegevens betreffende iemands gezondheid

- 6.1.1 Het verzamelen van gegevens omtrent iemands gezondheid is, onder verantwoordelijkheid van de medisch adviseur, voorbehouden aan personen die deel uitmaken van de Functionele eenheid. Rapporten van een controlerend geneeskundige, een expertiserend geneeskundige en/of van de Arbodienst, alsmede informatie uit de behandelende sector worden opgenomen in het medisch dossier dat onder de verantwoordelijkheid van de medisch adviseur wordt bewaard. Betrokkene heeft het recht -bij voorkeur via een door hem of haar benoemde vertrouwensarts- een op hem of haar 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 in het rapport besproken Derden zich daartegen verzet.
- 6.1.2 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 verzekeraar in de keuringsstukken en formulieren wijzen op het belang van legitimatie teneinde verwisseling van personen te voorkomen.
- 6.1.3 Het verzamelen van gegevens omtrent iemands gezondheid bij anderen dan de Betrokkene zal slechts plaatsvinden nadat Betrokkene daartoe een machtiging heeft verstrekt. De machtiging dient zo te zijn geredigeerd dat deze uitsluitend gericht is op het geven van toestemming voor inzage of verstrekking van gegevens die noodzakelijk zijn voor de behandeling van een concrete zaak. De Betrokkene over wie nadere informatie wordt opgevraagd dient te worden geïnformeerd omtrent de aard van de op te vragen informatie alsmede over het doel daarvan. Uit de machtiging dient te blijken DAT Betrokkene over het voorgaande is geïnformeerd.
- 6.1.4 In het kader van het leveren van bepaalde diensten en/of producten is het noodzakelijk dat Persoonsgegevens omtrent iemands gezondheid, in de vorm van eigen verklaringen van Cliënten, worden verwerkt. Deze Persoonsgegevens worden strikt vertrouwelijk behandeld en zullen uitsluitend worden verwerkt voor zover dat noodzakelijk is voor:
- de beoordeling van het te verzekeren risico en de Betrokkene geen bezwaar heeft gemaakt, of
  - de uitvoering van een verzekeringsovereenkomst, of
  - de uitvoering van een financieringsovereenkomst en Betrokkene daarvoor uitdrukkelijk toestemming heeft verleend.
- 6.1.5 Gegevens omtrent iemands gezondheid die zijn verwerkt met het oog op de beoordeling van een te verzekeren risico of de uitvoering van een verzekerings- of financieringsovereenkomst zullen zonder toestemming van de Betrokkene niet worden gebruikt in het kader van de beoordeling van het te verzekeren risico voor een andere verzekering en/of de uitvoering van een andere verzekeringsovereenkomst of financieringsovereenkomst.

- 6.1.6 Op de Verwerking van persoonsgegevens betreffende erfelijke eigenschappen is het 'moratorium erfelijkheidsonderzoek' van toepassing. De tekst van het moratorium is als bijlage bij deze Gedragscode gevoegd.
- 6.1.7 Op de Verwerking van persoonsgegevens omtrent iemands gezondheid die ontleend kunnen worden aan bloedonderzoek is de 'HIV- gedragscode' van toepassing. De tekst van de HIV-gedragscode is als bijlage bij deze Gedragscode gevoegd.

## **6.2 Persoonsgegevens van strafrechtelijke aard**

- 6.2.1 Financiële instellingen kunnen met het oog op een verantwoord acceptatiebeleid vragen naar feiten omtrent een eventueel strafrechtelijk verleden van te verzekeren personen en anderen wier 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 verzekerings- en/of financieringsaanvraag en DAT langs rechtmatige weg verkregen gegevens omtrent een strafrechtelijk verleden kunnen worden gebruikt in het kader van een beroep op verzwijging als bedoeld in artikel 251 Wetboek van Koophandel.
- 6.2.2 Strafrechtelijke gegevens die betrekking hebben op strafbare feiten begaan jegens een van de in een Groep verbonden Financiële instellingen of gegevens die dienen ter vaststelling van mogelijk strafbaar gedrag jegens een van de in een Groep verbonden Financiële instellingen kunnen worden verstrekt aan alle tot een zodanige Groep behorende rechtspersonen, mits de gegevens uitsluitend worden verstrekt aan functionarissen die die gegevens voor de uitoefening van hun functie nodig hebben.

## **6.3 Andere Bijzondere persoonsgegevens**

- 6.3.1 Betalingsopdrachten kunnen Bijzondere persoonsgegevens bevatten, zoals bijvoorbeeld gegevens van een vakvereniging. 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. Dergelijke gegevens zullen alleen worden gebruikt indien dat noodzakelijk is voor het leveren van bewijs.
- 6.3.2 In verband met het gebruik van cameratoezicht als aangegeven in Paragraaf 8.4 worden Bijzondere persoonsgegevens verwerkt. De Verwerking van deze Persoonsgegevens is onvermijdelijk met het oog op de vaststelling van de identiteit van de Betrokkene.

## 7. Rechten van Betrokkenen

### 7.1 Kennisneming en correctie

- 7.1.1 Een Betrokkene is gerechtigd een Financiële instelling schriftelijk een overzicht te vragen van de hem of haar betreffende Persoonsgegevens die door die Financiële instelling worden verwerkt. De Financiële instelling zal, behoudens in de in de WBP genoemde uitzonderingsgevallen, de Betrokkene binnen vier weken na de datum van het verzoek een overzicht van de Persoonsgegevens en informatie betreffende de Verwerking van die 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 de datum van het verzoek aan de Betrokkene laten weten.
- 7.1.2 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 gegevens 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 voldaan wordt. Indien niet of niet volledig aan het verzoek van de Betrokkene wordt voldaan wordt dit met redenen omkleed.
- 7.1.3 Bovengenoemde verzoeken tot inzage of correctie dienen gericht te worden aan de Verantwoordelijke voor de gegevensverwerking. Het verzoek om correctie dient een specificatie te bevatten van de Persoonsgegevens die gecorrigeerd dienen te worden. De Verantwoordelijke draagt zorg voor een deugdelijke vaststelling van de identiteit van de verzoeker.
- 7.1.4 Indien het voor de Betrokkene onduidelijk is wie als Verantwoordelijke optreedt, bijvoorbeeld omdat de 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 draagt zorg dat het verzoek op de juiste wijze wordt afgehandeld.

### 7.2. Verzet

- 7.2.1 Indien de rechtmatige grondslag van de Verwerking van persoonsgegevens is gelegen in het gerechtvaardigde belang van de Verantwoordelijke of van een Derde aan wie de gegevens 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 beoordeelt de Verantwoordelijke of het verzet gerechtvaardigd is. Is dat het geval dan wordt de Verwerking van persoonsgegevens van die Betrokkene terstond beëindigd.

7.2.2 Indien een Financiële instelling Persoonsgegevens verwerkt met het oog op werving voor commerciële of charitatieve doelen kan een Betrokkene daartegen te allen tijde kosteloos verzet aantekenen. In geval van verzet treft de Financiële instelling maatregelen om deze vorm van Verwerking van persoonsgegevens terstond 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.

### **7.3 Vergoeding van kosten**

7.3.1 De Verantwoordelijke kan voor een verzoek als bedoeld in de artikelen 7.1.1 en 7.2.1 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 gegevens wordt overgegaan als bedoeld in artikel 7.1.2 of indien het verzet gegrond wordt bevonden wordt het bedrag bedoeld in het vorige lid gerestitueerd.

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

7.4.1 Het nemen van een besluit uitsluitend op grond van geautomatiseerde Verwerking van persoonsgegevens bestemd om een beeld van bepaalde aspecten van iemands persoonlijkheid te krijgen is slechts toegestaan indien:

- a. dit wordt genomen in het kader van het sluiten of uitvoeren van een overeenkomst, of
- b. 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 hij in de gelegenheid worden gesteld zijn zienswijze naar voren te brengen. De Verantwoordelijke 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 functie 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 hij voor deze taak ontslagbescherming.
- 8.1.2 De Functionaris ziet toe op de naleving door de Financiële instelling van de voorschriften gesteld bij of krachtens enige wet die voorschriften bevat omtrent de Verwerking van persoonsgegevens, 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 de WBP zijn toegekend. De Algemene wet bestuursrecht wordt analoog toegepast.

### **8.2 Gegevensverkeer met landen buiten de Europese Unie**

- 8.2.1 Financiële instellingen wisselen in het kader van hun dienstverlening Persoonsgegevens uit met dochterondernemingen en met andere Financiële instellingen gevestigd buiten Nederland. Het gaat daarbij vooral om verkeer in het kader van de afwikkeling van opdrachten van Cliënten of potentiële Cliënten. Deze opdrachten kunnen een Financiële instelling bereiken in de vorm van gewone opdrachten maar ook in de vorm van elektronische opdrachten of verzoeken om inlichtingen via het internet. Ten aanzien van de Verwerking van persoonsgegevens met betrekking tot deze opdrachten geldt -voor zover nodig- dat deze vallen onder de in artikel 8.2.3 genoemde verwerkingsgrondslagen.
- 8.2.2 Doorgifte van Persoonsgegevens naar landen buiten de Europese Unie dan wel de Europese Economische Ruimte is, met inachtneming van de principes van Verwerking van persoonsgegevens, mogelijk indien in het betreffende land een passend beschermingsniveau ten aanzien van de doorgegeven Persoonsgegevens wordt gewaarborgd.

- 8.2.3 Indien in een land buiten de Europese Unie geen passend beschermingsniveau ten aanzien van de doorgegeven Persoonsgegevens wordt gewaarborgd is doorgifte mogelijk indien:
- a. de Betrokkene daarvoor zijn ondubbelzinnige toestemming heeft gegeven; of
  - b. de doorgifte noodzakelijk is voor de uitvoering van een overeenkomst tussen Betrokkene en de Verantwoordelijke, of voor het nemen van precontractuele maatregelen naar aanleiding van een verzoek van Betrokkene 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 Betrokkene 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 vergunning heeft gegeven voor doorgifte of categorieën van doorgiften.

### 8.3 Beveiliging van Persoonsgegevens

- 8.3.1 De Verantwoordelijke treft, rekening houdend met de stand van de techniek, de kosten van de tenuitvoerlegging en de risico's die de Verwerking van persoonsgegevens en de aard van te beschermen Persoonsgegevens met zich meebrengen, passende technische en organisatorische maatregelen om Persoonsgegevens te beveiligen tegen vernietiging, hetzij per ongeluk, hetzij onrechtmatig, tegen toevallig verlies, vervalsing, niet toegelaten verspreiding of toegang, dan wel tegen enige andere vorm van onwettige Verwerking van persoonsgegevens.
- 8.3.2 In geval van Verwerking van persoonsgegevens door een externe Bewerker kiest de Verantwoordelijke een Bewerker die voldoende waarborgen biedt ten aanzien van de technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen met betrekking tot de te verrichten Verwerking van persoonsgegevens. Met deze Bewerker wordt een schriftelijke bewerkersovereenkomst gesloten.

### 8.4 Cameratoezicht

- 8.4.1 Camera's kunnen door Financiële instellingen gebruikt worden:
- a. ter beveiliging en bescherming van de Financiële instelling, haar Cliënten en haar medewerkers, en
  - b. ter voorkoming, opsporing en vervolging van strafbare feiten, en
  - c. voor het vastleggen van beelden ter ondersteuning van juridische procedures.

- 8.4.2 Een dergelijk gebruik 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. Voor verzekeraars is hiervoor mede de Gedragscode Persoonlijk Onderzoek van belang;
  - b. de door cameratoezicht verkregen Persoonsgegevens niet langer worden bewaard dan nodig is voor de in artikel 8.4.1 omschreven doeleinden. In principe is dit niet langer dan één maand, behalve indien de Persoonsgegevens betrekking hebben op een incident. In een dergelijk geval worden de Persoonsgegevens bewaard gedurende de termijn noodzakelijk voor de afhandeling van het geconstateerde incident;
  - c. de door cameratoezicht verkregen beelden zodanig bewaard en beveiligd worden dat deze niet toegankelijk zijn voor onbevoegden. Technische en organisatorische voorzieningen worden getroffen om manipulatie van de Persoonsgegevens te voorkomen en om de Persoonsgegevens zo nodig te kunnen traceren en reconstrueren.

8.4.3 Indien er sprake is van cameratoezicht zal dit duidelijk kenbaar worden gemaakt.

## 8.5 Opnemen telefoongesprekken

- 8.5.1 Behoudens ten behoeve van het gebruik voor trainings-, coachings- en beoordelingsdoeleinden worden telefoongesprekken slechts opgenomen:
- a. ter verificatie en onderzoek naar of ten bewijze van opdrachten, transacties en andere (precontractuele) afspraken met de Cliënt;
  - b. indien dat noodzakelijk is ter bestrijding van frauduleuze of andere strafbare gedragingen gericht tegen de Financiële instelling, de Groep waartoe de Financiële instelling behoort dan wel Cliënten en medewerkers;
  - c. indien daartoe een voorschrift is gegeven krachtens wet.
- 8.5.2 De Betrokkene van wie telefoongesprekken worden opgenomen wordt hiervan in beginsel op de hoogte gesteld, tenzij dit in verband met de in 8.5.1 onder b en C genoemde doeleinden onmogelijk is.
- 8.5.3 De opgenomen telefoongesprekken en andere Persoonsgegevens betreffende de opgenomen telefoongesprekken worden zodanig bewaard en beveiligd dat deze niet toegankelijk zijn voor onbevoegden. Technische en organisatorische voorzieningen worden getroffen om manipulatie van de gegevens te voorkomen en om deze gegevens zonodig te kunnen traceren en reconstrueren.
- 8.5.4 De opgenomen telefoongesprekken worden niet langer bewaard dan noodzakelijk is voor de in artikel 8.5.1 genoemde doeleinden.
- 8.5.5 Een Cliënt heeft bij interpretatieverschillen of onenigheden met betrekking tot de inhoud van de opgenomen telefoongesprekken het recht het opgenomen telefoongesprek te beluisteren en/of een transcriptie van het opgenomen telefoongesprek te verkrijgen.

## 9. Controle en toezicht

- 9.1 Financiële instellingen hechten belang aan een goede naleving van de regels van de WBP. In dat kader hebben zij aan hun interne accountantsdienst of een andere soortgelijke afdeling opgedragen toe te zien op en te rapporteren over de naleving van de WBP en deze Gedragscode. De interne accountants- of controledienst van de Financiële instelling legt haar bevindingen ten minste éénmaal per jaar vast in een rapport.
- 9.2 Ter bevordering van de controle als bedoeld in het eerste lid zullen Financiële instellingen interne instructies opstellen waarin is aangegeven op welke wijze de Persoonsgegevens worden verwerkt. Deze instructies worden gegeven voor al die onderwerpen waarvoor nadere uitleg voor het personeel nodig is.
- 9.3 In het kader van het door een Financiële instelling gekozen beleid met betrekking tot de bescherming en controle op het gebruik van Persoonsgegevens kan een Financiële instelling daarnaast een eigen Functionaris benoemen als bedoeld in 8.1.

## 10. Geschillen

- 10.1 Betrokkenen die van mening zijn dat door een bank wordt gehandeld in strijd met de Gedragscode dan wel anderszins in strijd met de WBP wordt gehandeld, kunnen zich wenden tot de Geschillencommissie Bankzaken, Bordewijklaan 46, 2e etage, 2591 XR Den Haag, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag, telefoon 070-31 05 310. Betrokkenen kunnen zich ook wenden tot het CBP of tot de rechter.
- 10.2 Betrokkenen die van mening zijn dat door een verzekeraar, die lid is van het Verbond van Verzekeraars, wordt gehandeld in strijd met de Gedragscode dan wel anderszins in strijd met de WBP wordt gehandeld, kunnen zich wenden tot de Stichting Klachteninstituut Verzekeringen, Postbus 93450, 2509 AL Den Haag. Betrokkenen kunnen zich ook wenden tot het CBP of tot de rechter.
- 10.3 Een beroep op één van de hiervoor genoemde geschillenregelingen stuit de in artikel 46 en 47 WBP genoemde termijnen niet. Een Betrokkene die gebruik maakt van zijn rechten ex artikel 46 en 47 WBP behoudt zijn recht om tegelijkertijd met het instellen van een procedure als omschreven in artikel 46 en 47 WBP of tijdens of na afloop daarvan, een klacht in te dienen bij, of de bemiddeling in te roepen van een van de hiervoor genoemde instanties, die een klacht om die reden niet-ontvankelijk kunnen verklaren

## Toelichting bij de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen

### 1 Algemeen

Vrijwel elke inwoner van Nederland heeft een relatie met een Financiële instelling: men heeft een betaalrekening, een hypothecaire financiering, een persoonlijke lening of een verzekering. De Financiële instelling heeft om de relatie met de Cliënt op een goede wijze te kunnen beoordelen Persoonsgegevens van die Cliënt nodig. Bij deze Verwerking van persoonsgegevens kunnen verschillende belangen spelen. De Cliënt heeft er belang bij dat zijn persoonlijke levenssfeer zo goed mogelijk wordt beschermd, de Financiële instelling wil zijn gerechtvaardigde belangen zo goed mogelijk behartigen.

Om mogelijk conflicterende belangen op een goede wijze met elkaar te verenigen is een stelsel van regels opgesteld. Tot 1 september 2001 was dat de Wet persoonsregistraties, vanaf die datum is deze wet vervangen door de Wet bescherming persoonsgegevens (WBP). Ingevolge deze wet heeft de Financiële instelling die Persoonsgegevens verwerkt, de Verantwoordelijke, een aantal verplichtingen gekregen. De mensen van wie gegevens worden verwerkt, de 'Betrokkenen', hebben een aantal rechten toegekend gekregen (recht op inzage en correctie, recht van verzet). Er is onafhankelijk toezicht op de naleving van de wet, in handen van het College bescherming persoonsgegevens (CBP) of de functionaris voor de gegevensbescherming, indien deze door een Financiële instelling is aangesteld.

De wet biedt de mogelijkheid aan instellingen of groepen van instellingen om zelf maatregelen te nemen, die meer toegesneden kunnen zijn op de bedrijfsvoering van deze instellingen. Ook de Wet persoonsregistraties bood deze mogelijkheid. De Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) en het Verbond van Verzekeraars (VvV) hebben in het verleden ieder afzonderlijk van deze gelegenheid gebruik gemaakt om een gedragscode op te stellen, die werd goedgekeurd door de toenmalige Registratiekamer.

Met de verandering van wetgeving werd het noodzakelijk de gedragscodes aan te passen aan de nieuwe wet. Geleid door ontwikkelingen van de laatste jaren, waarbij de verwevenheid tussen banken en verzekeraars toenam, hebben de NVB en het VvV besloten één Gedragscode op te stellen: de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen. Voor deze Gedragscode is een verklaring van overeenstemming afgegeven door het College bescherming persoonsgegevens.

## 2 Toelichting bij een aantal artikelen

### 2.1 Inleiding

In een Gedragscode die zijn basis vindt in de WBP kan het niet anders dan dat veel begrippen en bepalingen letterlijk worden overgenomen. Dit is nodig om de consistentie te bewaren en omdat sommige bepalingen zo algemeen zijn dat zij zich niet zonder meer laten vertalen naar de situatie van de Financiële instellingen. In deze toelichting worden de begrippen gebruikt, zoals gedefinieerd in de Gedragscode. Zo wordt onder een Financiële instelling verstaan een bank en/of verzekeraar. Voor begrippen en bepalingen die uit de WBP zijn overgenomen verwijzen we naar de memorie van toelichting en naar de Handleiding die op verzoek van het Ministerie van Justitie is geschreven. In deze toelichting bij de Gedragscode willen we ons beperken tot situaties en voorbeelden die specifiek gelden voor een Financiële instelling.

### 2.2 Begripsbepaling

Naast de Betrokkene, de persoon van wie Persoonsgegevens worden verwerkt, is de Verantwoordelijke de belangrijkste actor in de WBP. Op de Betrokkene, in relatie tot de Financiële instelling, zullen we in de volgende paragraaf nader ingaan. In deze paragraaf worden besproken de Verantwoordelijke, de Bewerker en de Functionele eenheid.

Bij Verantwoordelijke dient enerzijds te worden uitgegaan van de formeel-juridische bevoegdheid om doel en middelen van de gegevensverwerking vast te stellen, anderzijds -en in aanvulling daarop- van de functionele inhoud van het begrip. Dit laatste speelt met name als er verscheidene actoren bij de Verwerking van persoonsgegevens betrokken zijn. In beginsel zal de Financiële instelling met wie de Betrokkene bijvoorbeeld een overeenkomst sluit optreden als Verantwoordelijke. In het geval de Financiële instelling onderdeel uitmaakt van een concern kan echter een andere rechtspersoon binnen dat concern als Verantwoordelijke zijn aangewezen. Het is mogelijk in de statuten of door middel van een overeenkomst aan één bepaalde rechtspersoon binnen het concern de bevoegdheid toe te kennen om doel en middelen van de gegevensverwerkingen binnen het concern te bepalen. De moedermaatschappij kan aldus als Verantwoordelijke optreden voor alle gegevensverwerkingen die binnen het concern plaatsvinden, omdat de juridische zeggenschap krachtens de getroffen regeling bij die rechtspersoon berust. De Financiële instellingen zullen ieder voldoende kenbaar maken welke vennootschap als Verantwoordelijke voor de Verwerking van persoonsgegevens zal optreden.

De Bewerker voert verwerkingshandelingen uit ten behoeve van de opdrachtgever, de Verantwoordelijke. De Bewerker heeft geen zeggenschap over de verwerking, maar handelt slechts naar de instructies van de Verantwoordelijke. Als voorbeeld van de verhouding tussen Bewerker en Verantwoordelijke het volgende. Financiële instellingen hebben de afwikkeling van het betalingsverkeer in belangrijke mate uitbesteed aan Interpay. Daarbij is het uitgangspunt dat de rol van Interpay bestaat uit het uitvoering geven aan de opdrachten van de Financiële instellingen. Interpay heeft geen zelfstandige bevoegdheid om de aan haar in het kader van het betalingsverkeer toevertrouwde gegevens voor andere doeleinden te gebruiken. Interpay is in die situatie Bewerker. Dat is anders voor zover er sprake is van zelfstandige diensten die door Interpay kunnen worden aangeboden. Een voorbeeld van een dergelijke dienst vormt de levering van en het onderhoud aan betaalautomaten bij ondernemingen. Voor zover daar sprake is van de verwerking van de persoonsgegevens van de ondernemers handelt Interpay als Verantwoordelijke.

Bij bewerkerschap schrijft de WBP voor dat de uitvoering van verwerkingen door een Bewerker wordt geregeld in een overeenkomst of krachtens een andere rechtshandeling, waardoor een verbintenis ontstaat tussen de Bewerker en de Verantwoordelijke. De onderdelen van de overeenkomst of de rechtshandeling die betrekking hebben op de bescherming van Persoonsgegevens en de beveiliging worden schriftelijk of in een andere, gelijkwaardige vorm vastgelegd.

Gegevens omtrent de gezondheid mogen slechts worden verwerkt voor zover dat noodzakelijk is voor het aangaan en uitvoeren van een verzekerings- en/of financieringsovereenkomst. Het begrip Functionele eenheid speelt hierbij een belangrijke rol. Deze bestaat uit personen die noodzakelijkerwijze betrokken zijn bij het doel waarvoor de medische gegevens zijn gevraagd, c.q. verstrekt en die onder verantwoordelijkheid van de medisch adviseur gerechtigd zijn bepaalde gegevens omtrent de gezondheid te ontvangen. De medisch adviseur zal aan de Functionele eenheid, waarbinnen de werkzaamheden worden verricht, slechts die medische gegevens beschikbaar stellen die nodig zijn voor het behandelen van de aanvraag van de verzekering of voor de beoordeling van de aanspraken op de verzekering, respectievelijk het beoordelen van de letselschade. Niet het behoren tot eenzelfde organisatie, maar het behoren tot eenzelfde Functionele eenheid is het wezenlijke criterium voor het verlenen van toegang tot relevante gegevens omtrent gezondheid. De medisch adviseur overlegt met de leden van de Functionele eenheid welke medische gegevens voor hen relevant zijn en hij draagt de verantwoordelijkheid voor het verstrekken van informatie. Alle personen die worden gerekend tot deze Functionele eenheid zijn gehouden aan een afgeleide geheimhoudingsplicht die dezelfde omvang heeft als die van de medisch adviseur.

### **2.3 Omschrijving van de sector, de reikwijdte en de Betrokkenen**

Voor de omschrijving van de sector geldt de strikte eis van lidmaatschap van hetzij de NVB, etzij van het VvV, of het aangesloten zijn bij Rabobank Nederland. Dit impliceert bijvoorbeeld dat wanneer een bank als assurantietussenpersoon optreedt voor een verzekering de Gedragscode van toepassing is, doch niet wanneer de verzekering wordt afgesloten door een assurantietussenpersoon die niet is aangesloten bij de NVB, het VvV of Rabobank Nederland. Dit laat onverlet dat ook andere natuurlijke en rechtspersonen die niet vallen onder de definitie van Financiële instelling, zoals onafhankelijke tussenpersonen en schaderegelingskantoren, bevoegd zijn om de Gedragscode te onderschrijven.

Onder de reikwijdte van deze Gedragscode valt niet de Verwerking van persoonsgegevens van het personeel van de Financiële instelling en evenmin die van personen die in incidentenregisters zijn opgenomen. Gelet op het specifieke karakter van laatstgenoemde verwerking en de speciale maatregelen die zijn genomen ter bescherming van de Persoonsgegevens, is een Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen opgesteld en zal aanvullend een voorafgaand onderzoek als bedoeld in artikel 31 van de WBP worden aangevraagd. In Paragraaf 2.5 zullen we nader op deze Verwerking van persoonsgegevens ingaan.

Bij Betrokkenen gaat het om alle personen op wie een Persoonsgegeven betrekking heeft. Met betrekking tot een Financiële instelling gaat het voornamelijk om Cliënten en personen die een Financiële instelling benaderen dan wel door een Financiële instelling benaderd worden. Verder kan het gaan om personen van wie door hun relatie met een Cliënt, bijvoorbeeld in de hoedanigheid van begunstigde of claimant, Persoonsgegevens moeten worden verwerkt. Het kan ook gaan om zakelijke Betrokkenen, zoals tussenpersonen en hypothecaire adviseurs. Zo ook eenmansbedrijven zonder rechtspersoonlijkheid Betrokkenen omdat hun gegevens beschouwd worden als Persoonsgegevens. Er bestaat immers een reële mogelijkheid dat een verband kan worden gelegd met een natuurlijke persoon, i.c. de directeur.

## **2.4 Principes van Verwerking van persoonsgegevens**

Onder Verwerking van persoonsgegevens worden alle handelingen verstaan die met Persoonsgegevens worden verricht. Het betreft het verzamelen tot en met de vernietiging van die gegevens en alle tussenliggende handelingen. De belangrijkste principes van de WBP betreffen het specificeren van de doelstelling van de verwerking, de rechtmatigheid van de verwerking, het verenigbaar gebruik en de informatieplicht. Op ieder van deze principes zullen we nader ingaan, het meest uitvoerig op het verenigbaar gebruik dat allesbepalend is voor de verdere verwerking zoals verstrekking van Persoonsgegevens.

### **Doeleinden van Verwerking van persoonsgegevens**

Persoonsgegevens mogen slechts voor welbepaalde, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden worden verzameld. Welbepaald houdt in dat de doelomschrijving duidelijk moet zijn. Het doel waarvoor de Persoonsgegevens worden verzameld geldt als toetsingscriterium voor tal van andere bepalingen, zoals het verenigbaar gebruik, de bewaartermijnen en de voorwaarde dat niet meer gegevens worden verzameld dan voor het doel noodzakelijk is.

Dit doel is door de Financiële instellingen geconcretiseerd in meerdere activiteiten. In de eerste plaats betreft dat het beoordelen en accepteren van Cliënten en de mogelijk daaruit voortvloeiende activiteiten als het aangaan en uitvoeren van overeenkomsten en het afwickelen van het betalingsverkeer. In de tweede plaats worden de gegevens gebruikt om gerichte marketingactiviteiten te kunnen ontplooiën teneinde de relatie met de Cliënt in stand te houden of uit te breiden dan wel om nieuwe Cliënten te verwerven. Een derde activiteit betreft in algemene zin het risicobeheer: het bestrijden, voorkomen en opsporen van gedragingen die gericht zijn tegen de Financiële instelling of de sector in het algemeen. Daarnaast dienen Financiële instellingen in toenemende mate Persoonsgegevens te verwerken om te voldoen aan wettelijke verplichtingen. Op elk van deze activiteiten zullen we nader ingaan.

## Rechtmatige grondslag

De Verwerking van persoonsgegevens moet gebaseerd zijn op een van de zes in de WBP genoemde grondslagen. Voor de Financiële instelling zijn vier grondslagen relevant:

- De ondubbelzinnige toestemming van de Betrokkene.
- De gegevens zijn noodzakelijk voor de uitvoering van de overeenkomst waarbij de Betrokkene partij is of voor het nemen van precontractuele maatregelen.
- De gegevens zijn noodzakelijk om een wettelijke verplichting na te komen waaraan de Verantwoordelijke is onderworpen.
- De gegevens zijn noodzakelijk voor het gerechtvaardigde belang van de Verantwoordelijke (of van een Derde aan wie de gegevens worden verstrekt), tenzij het belang of de fundamentele rechten en vrijheden van de Betrokkene prevaleert. Om dat te beoordelen zal bij deze grondslag steeds een belangenafweging in algemene zin moeten plaatsvinden tussen beide in het geding zijnde belangen.

Ontbreekt een van deze grondslagen dan is de Verwerking van persoonsgegevens niet toegestaan. Bij gebruik van Persoonsgegevens voor meerdere activiteiten zal de verwerking veelal gebaseerd worden op verscheidene grondslagen. Wat betreft de Financiële instellingen zal deze grondslag voornamelijk gelegen zijn in het afsluiten en uitvoeren van een overeenkomst, om te voldoen aan wettelijke verplichtingen of omdat de verwerking noodzakelijk is voor het gerechtvaardigde belang van de Financiële instelling. Deze laatste grondslag geldt onder meer wanneer Persoonsgegevens worden verwerkt in het kader van marketingactiviteiten en bij het risicobeheer.

## Verenigbaar gebruik

Financiële instellingen hebben, als hiervoor aangegeven, het doel van verzameling geconcretiseerd in meerdere activiteiten. Voor wat betreft het verenigbaar gebruik betekent dit dat of, en in hoeverre, Persoonsgegevens die in het kader van bepaalde activiteiten zijn verkregen ook mogen worden verwerkt in het kader van andere activiteiten, afhankelijk is van de vraag of het doel van de aan de orde zijnde verwerking verenigbaar is met de activiteit of activiteiten waarvoor de Persoonsgegevens oorspronkelijk zijn verkregen.

Alvorens Persoonsgegevens verder te verwerken geeft de Financiële instelling zich er dan ook rekenschap van dat dit niet onverenigbaar is met de activiteit of activiteiten waarvoor de gegevens zijn verkregen. Bij de beantwoording van de vraag of er sprake is van verenigbaar gebruik spelen diverse factoren een rol. Een aantal daarvan wordt -niet-limitatief- opgesomd in artikel 9, lid 2 WBP en nader verklaard in de memorie van toelichting. Bij de vraag of een verdere Verwerking van persoonsgegevens verenigbaar is speelt een aantal factoren een rol, zoals verwantschap met het doel of de producten waarvoor de Persoonsgegevens werden verzameld, de aard van de gegevens, de gevolgen van de verwerking voor de Betrokkene en de mate waarin jegens Betrokkene is voorzien in passende waarborgen. Bij de aard van gegevens geeft artikel 16 WBP aan welke Persoonsgegevens uit hun aard gevoelig zijn. Daarnaast kunnen gegevens gevoelig zijn door de context waarin zij worden gebruikt, bijvoorbeeld de Persoonsgegevens omtrent iemands kredietwaardigheid of welstand. Hoe gevoeliger het gegeven, hoe minder snel mag worden aangenomen dat er sprake is van verenigbaar gebruik indien bij enige verwerking wordt afgeweken van het oorspronkelijke doel. De factoren moeten in onderling verband worden beoordeeld en gewogen. Geen van de factoren is op zichzelf van doorslaggevende betekenis. Als er bijvoorbeeld een zekere verwantschap bestaat met het doel van verkrijging, maar de gegevens kunnen door het gebruik in een bepaalde context gevoelig van aard worden en de gevolgen voor de Betrokkenen zijn ingrijpend, dan zal er niet snel sprake zijn van verenigbaar gebruik. In geval de Betrokkene expliciet toestemming heeft gegeven, wordt in ieder geval

voldaan aan het vereiste van verenigbaar gebruik.

Het gaat bij dit verenigbaar gebruik om open normen die van geval tot geval moeten worden beoordeeld en gewogen om te kunnen vaststellen of een bepaalde gegevensuitwisseling geoorloofd is. Wanneer het niet op voorhand duidelijk is of verdere verwerking is geoorloofd, zal zorgvuldig aan de hand van de criteria op basis van de omstandigheden van de concrete situatie worden nagegaan of de verwerking mag plaatsvinden. De personen die te maken kunnen krijgen met gebruik van Persoonsgegevens voor (on)verenigbare doeleinden zullen geïnstrueerd worden welke personen in geval van twijfel geraadpleegd moeten worden, alvorens tot verstrekking over te gaan.

Ter toelichting een aantal voorbeelden.

- De actie ‘Betaal op maat’ vormt een voorbeeld van het verenigbaar gebruik van gegevens over betaalopdrachten voor efficiencydoelstellingen. Teneinde Cliënten te bewegen om meer gebruik te maken van acceptgiro’s of incasso machtigingen en minder van gewone (duurdere) betaalopdrachtformulieren werden Cliënten geïnformeerd over de voor hen optimale mix. Het gaat hier om gegevens die in het kader van een rekening-courant overeenkomst worden verkregen en die vervolgens gebruikt worden ter verbetering van de kwaliteit van die dienstverlening. De Cliënt ondervindt hiervan geen nadeel.
- Vaak worden Financiële instellingen benaderd met verzoeken om informatie over de kredietwaardigheid van hun Cliënten. Deze vragen zijn soms ook afkomstig van handelsinformatiebureaus. Dergelijke informatie mag door de Financiële instelling echter niet worden verstrekt omdat dat onverenigbaar is met het doel waarvoor de gegevens zijn verzameld. Alleen indien de Cliënt expliciet toestemming heeft gegeven mag de Financiële instelling de gevraagde informatie verstrekken.
- Indien zich bij de uitvoering van een overeenkomst onregelmatigheden voordoen mogen de medewerkers van de Financiële instelling gegevens over de overeenkomst en de geconstateerde onregelmatigheden doorgeven aan de veiligheidsafdeling of een daartoe geautoriseerde functionaris. Die mag deze gegevens verder verwerken in het kader van het bestrijden van fraude en de gegevens (laten) opnemen in interne en branche waarschuwingssystemen. Op de Verwerking van persoonsgegevens door een dergelijke afdeling of functionaris is het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van toepassing. Dit Protocol is als bijlage aan deze Gedragscode toegevoegd.
- Uit opdrachtgegevens kan door de bank informatie worden afgeleid met betrekking tot de mogelijke interesse van de Cliënt voor financiële diensten uit het assortiment van de bank. Indien de gegevens door de context waarin zij worden gebruikt niet zodanig gevoelig worden dat in combinatie met de andere factoren gesproken moet worden van onverenigbaar gebruik kan de bank deze informatie gebruiken voor het aanbieden van die diensten. Zo kan een Cliënt die blijkbaar student is (ontvangt studiefinanciering op zijn bankrekening) door de bank worden benaderd voor een Studentenrekening. Dit laat onverlet dat mededelingen als bedoeld in artikel 5.4.4. van de Gedragscode als vertrouwelijk zullen worden beschouwd en niet gebruikt zullen worden voor marketingactiviteiten.

- Binnen een concern kan het bestaan van een vordering op een Betrokkene ertoe leiden dat informatie wordt uitgewisseld om na te gaan of bij een ander onderdeel van dat concern nog een uitkering onder een schadeverzekering is verschuldigd. Op die wijze kunnen vordering en schuld met elkaar worden gecompenseerd of, als dat niet mogelijk is, kan er derdenbeslag op de verschuldigde schadevergoeding worden gelegd. De aan de schadeuitkering ten grondslag liggende Persoonsgegevens zullen in het algemeen niet voor andere onderdelen van het concern beschikbaar mogen zijn.
- Een schoolvoorbeeld van verenigbaar gebruik binnen een concern is de bank die naar aanleiding van afgesloten hypothecaire leningen een schadeverzekeraar binnen het concern attendeert op de mogelijkheid om een mailing met betrekking tot opstalverzekeringen te verzenden. De verwantschap tussen beide producten is immers duidelijk aanwezig, de gevolgen voor de Betrokkene zijn niet ingrijpend, en de verder te verwerken gegevens worden door de context waarin zij worden gebruikt niet zodanig gevoelig dat gesproken kan worden van onverenigbaar gebruik. Voorts is het toelaatbaar als een ziektekostenverzekeraar NAW -gegevens en geboortedatum van zijn verzekerden verstrekt aan een tot hetzelfde concern behorende pensioenverzekeraar, teneinde die in de gelegenheid te stellen de Betrokkenen door middel van een mailing te attenderen op het nut van het sluiten van een aanvullende pensioenverzekering. Ook in dit geval zijn de gevolgen voor de Betrokkene niet ingrijpend en zal de context waarin de gegevens worden gebruikt die gegevens niet zodanig gevoelig maken dat gesproken moet worden van een gebruik dat onverenigbaar is met het doel waarvoor de gegevens door de ziektekostenverzekeraar zijn verkregen. Bovendien heeft zij als ziektekostenverzekeraar in een concern een gerechtvaardigd belang om haar Verwerking van persoonsgegevens van verzekerden op deze wijze en in de mate waarin dat is geschied te gebruiken ten dienste van de belangen van andere werkmaatschappijen binnen dat concern, terwijl de privacybelangen van de verzekerden door deze handelwijze niet onevenredig zijn geschaad.
- Dat wordt anders als de ziektekostenverzekeraar op basis van het claimgedrag van zijn verzekerden een selectie toepast en de resultaten van die selectie doorgeeft aan de eveneens tot het concern behorende arbeidsongeschiktheidsverzekeraar. In dat geval worden de gegevens door de context waarin ze worden gebruikt dermate gevoelig dat in combinatie met de andere factoren niet meer gesproken kan worden van verenigbaar gebruik. Een dergelijk gebruik is in de Gedragscode dan ook uitgesloten.

## Informatieplicht

De ratio achter de informatieplicht is dat de Verantwoordelijke aanspreekbaar is voor de Betrokkene. De norm is dat de informatieverplichting geldt, tenzij de Betrokkene 'reeds op de hoogte is'. Afhankelijk van de omstandigheden mag de Verantwoordelijke het 'op de hoogte zijn' aannemen, bijvoorbeeld omdat Betrokkene informatie is overhandigd of toegezonden of omdat uit de gedragingen van de Betrokkene blijkt dat hij op de hoogte is. Bij het aangaan van een relatie met een Financiële instelling zal doorgaans uitdrukkelijk op het openings- c.q. aanvraagformulier worden aangegeven welke de doelstellingen zijn waarvoor de gegevens worden verzameld. Worden de gegevens verzameld buiten de Betrokkene om, dan zal de informatieplicht gelden, tenzij de verstrekker de Betrokkene reeds op de hoogte heeft gesteld.

Als het informeren onmogelijk is of onevenredige inspanning kost vervalt de informatieplicht mits de herkomst van de gegevens wordt vastgelegd. Indien het op een later tijdstip informeren van de Betrokkene zonder onevenredige inspanning kan plaatsvinden kan later aan de informatieplicht worden voldaan, bijvoorbeeld op het moment dat met de Betrokkene schriftelijk contact wordt opgenomen.

De informatieplicht geldt ook wanneer de Financiële instelling via internet met een Betrokkene communiceert en Persoonsgegevens verwerkt. In dat geval kan aan die plicht worden voldaan door het plaatsen van een duidelijk Privacy Statement.

## **2.5 Verwerking van persoonsgegevens**

Bij de doelstelling waarvoor een Financiële instelling Persoonsgegevens verwerkt gaat het om het geheel aan activiteiten dat een Financiële instelling pleegt te verrichten om de overeenkomsten te kunnen aangaan en uitvoeren, om goede Cliënten te krijgen en te houden en slechte Cliënten te weren of het contract mee te beëindigen. Meer in het algemeen gaat het om activiteiten die van belang zijn voor een Financiële instelling als geheel om de relatie met de klant te kunnen onderhouden. Deze activiteiten vormen een samenhangend geheel. Alleen wanneer zij in samenhang worden uitgevoerd is het mogelijk dat de bedrijfsvoering op een effectieve en efficiënte manier verloopt. Samenhangend wil echter niet zeggen dat alle activiteiten ook zonder meer met elkaar verenigbaar zijn. Gegevens omtrent gezondheid mogen, behoudens toestemming van de Betrokkene, alleen in het kader van de overeenkomst waarvoor de Persoonsgegevens zijn verkregen worden gebruikt. Datzelfde geldt ook voor strafrechtelijke gegevens. Evenmin is het toegestaan om Bijzondere gegevens te gebruiken als selectie criterium voor marketingactiviteiten, tenzij Betrokkene daarvoor zijn uitdrukkelijke toestemming heeft verleend. Dat kan bijvoorbeeld het geval zijn bij etnomarketing, waarbij allochtone bevolkingsgroepen worden benaderd met voor hen specifieke producten. Ook bij andere –niet bijzondere- Persoonsgegevens doet zich de vraag voor of deze verder verwerkt mogen worden voor een ander doel. In alle gevallen zal per situatie moeten worden beoordeeld welke activiteit aan de orde is en welke Persoonsgegevens hiervoor gebruikt mogen worden. Indien de Persoonsgegevens door de context waarin ze worden gebruikt zodanig gevoelig worden dat in combinatie met de andere factoren, gesproken moet worden van onverenigbaar gebruik zal moeten worden afgezien van verdere verwerking. Gebruik van de gegevens in het kader van de diverse activiteiten moet derhalve steeds getoetst worden aan de principes van gegevensverwerking. Een aantal van die noodzakelijke activiteiten willen we wat nader onder de loep nemen.

### **Aangaan en uitvoeren van een overeenkomst**

**Binnen de Financiële instellingen wordt in toenemende mate in het kader van efficiënte en effectieve bedrijfsvoering gewerkt met geïntegreerde cliëntinformatiesystemen. Er bestaan verschillende soorten cliëntinformatiesystemen. Deze systemen zijn, uit de aard van de zaak, slechts toegankelijk voor die medewerkers binnen de Financiële instelling die deze gegevens ingevolge hun taak mogen hebben. Deze taakvervulling zal per medewerker verschillen en daarmee ook de toegang tot de gegevens. In zijn beperkte vorm –bijvoorbeeld het systeem dat de call center medewerkers moeten kunnen raadplegen- behoeft het systeem slechts een beperkt aantal Persoonsgegevens te bevatten: NAW en soort overeenkomst. Naarmate er meer gegevens**

in het systeem worden opgenomen en het systeem voor meerdere activiteiten wordt gebruikt, worden de eisen die aan de toegangsbeveiliging worden gesteld zwaarder en zullen strakkere autorisaties gelden. Nauwkeurig zal dan worden vastgelegd wie gerechtigd zijn kennis te nemen van deze gegevens. De toegang tot de geïntegreerde cliëntsystemen beperkt zich niet tot de afzonderlijke rechtspersonen maar kan –met inachtneming van het hiervoor gestelde- gelden voor alle rechtspersonen binnen het concern.

In het kader van het betalingsverkeer kan onderscheid worden gemaakt tussen gegevens die worden verstrekt met het oog op de uitvoering van de betalingsopdracht, de zogenaamde opdrachtgegevens, en de gegevens die door een Cliënt worden meegegeven in het berichtenveld. De opdrachtgegevens mogen voor marketingdoeleinden worden gebruikt, mits de gegevens door de context waarin ze worden gebruikt niet zodanig gevoelig worden dat in combinatie met de andere factoren gesproken moet worden van onverenigbaar gebruik. Mededelingen in het berichtenveld (bijvoorbeeld: betreft contributie voor ..., lidmaatschap van ...) mogen niet voor marketingdoeleinden worden gebruikt.

### **Statistische analyses**

Statistische analyses, waaronder begrepen datamining en creditscoring, waarbij Persoonsgegevens -niet zijnde Bijzondere gegevens- worden verwerkt, zijn niet onverenigbaar met het doel waarvoor de Persoonsgegevens zijn verzameld. Het gebruik van Persoonsgegevens voor de vervaardiging van groepsprofielen is een vorm van een in het algemeen toelaatbaar geacht statistisch gebruik. Het maakt daarbij niet uit dat de uitkomsten te herleiden zijn tot een individuele natuurlijke persoon, mits maatregelen worden getroffen dat de gegevens uitsluitend voor statistische analyses worden gebruikt. Deze maatregelen kunnen daaruit bestaan dat schriftelijk wordt vastgelegd dat de gegevens niet zullen worden gebruikt voor het nemen van maatregelen of besluiten gericht op een bepaalde persoon. Een andere mogelijkheid is dat de gegevens zodanig worden bewerkt dat deze niet meer herleidbaar zijn tot een individuele natuurlijke persoon. In dat geval mag de informatie voor allerlei (andere) doeleinden worden gebruikt, zoals marketingdoeleinden.

Zo lang de Persoonsgegevens niet worden verwerkt met het oog op de totstandbrenging of instandhouding van een directe relatie met de Betrokkenen, kan daartegen geen verzet worden aangetekend. Dat is bijvoorbeeld het geval indien een bedrijf Persoonsgegevens verzamelt om statistieken op te stellen die een verband leggen tussen woonplaats en koopgedrag om zodoende het potentiële vestigingsgebied van afzetpunten in kaart te kunnen brengen. Uiteraard blijft een dergelijke verwerking wel onderworpen aan de overige regels van de WBP. Wanneer de uitkomst van een statistische analyse aan een individuele Betrokkene wordt toegerekend, zoals in het geval van individuele scores, is het regime van statistisch onderzoek niet van toepassing.. Indien de toerekening aan persoon geschiedt teneinde deze te benaderen voor marketingactiviteiten dan is dat een verwerking in het kader van marketing en zal getoetst moeten worden of een dergelijk gebruik verenigbaar is met het doel waarvoor de gegevens zijn verkregen. De Betrokkene kan in dat geval gebruik maken van zijn absolute recht van verzet.

### **Marketingactiviteiten**

Met betrekking tot het gebruik van Persoonsgegevens voor marketingactiviteiten geldt het algemene principe dat de verwerking behoorlijk en zorgvuldig moet zijn. De behoorlijkheid en zorgvuldigheid worden benadrukt door aan te geven dat bij voorkeur gebruik wordt gemaakt van Persoonsgegevens die afkomstig zijn van de Betrokkene zelf.

Indien de gegevens niet van de Betrokkene afkomstig zijn, gelden eerdergenoemde bepalingen met betrekking tot de informatieplicht. Dat betekent dat, in geval van externe inkoop van Persoonsgegevens met het oogmerk door middel van bijvoorbeeld verrijking, statistische analyse of mailing de Cliënt beter te kunnen benaderen, de Cliënt van de marketingdoelstelling op de hoogte zal worden gesteld en dat de herkomst van de gegevens zal worden vastgelegd. Verder wordt met in marketing gespecialiseerde bedrijven, zoals mailingbureaus, een bewerkersovereenkomst gesloten en wordt steeds gecontroleerd of Betrokkene geen gebruik heeft gemaakt van zijn recht om van deze vorm van verwerking verschoond te blijven.

Cliënten die producten afnemen bij één onderdeel van een Groep kunnen door dat onderdeel maar ook door andere onderdelen van die Groep worden benaderd in het kader van de marketing van producten. In beide gevallen blijven uiteraard de in de vorige alinea vermelde randvoorwaarden van toepassing. Indien de activiteit niet voortvloeit uit het doel van de activiteit waarvoor de gegevens zijn verzameld dient te worden nagegaan of de voorgenomen verwerking daarmee niet onverenigbaar is. Bij deze afweging speelt de mate waarin de Cliënt is geïnformeerd over de samenstelling van de Groep een rol. Dat kan bijvoorbeeld gebeuren door middel van reclamespots of vermelding van de samenstelling van de Groep in alle communicatie-uitingen richting Cliënt. De Cliënt heeft te allen tijde het recht verzet aan te tekenen.

### **Fraude en criminaliteit**

Binnen Financiële instellingen vormt de afdeling die zich bezig houdt met de bestrijding van fraude en criminaliteit een afgezonderde eenheid. De door die afdeling verzamelde gegevens van gebeurtenissen worden vastgelegd in zogenaamde incidentenregisters. De inhoud van die registers is uitsluitend bestemd voor gebruik door geautoriseerde beveiligingsfunctionarissen in het kader van het voorkomen, opsporen of afhandelen van fraude en criminaliteit. Medewerkers uit het cliëntbedrijf van de Financiële instelling hebben daarentegen zelf geen toegang tot die registers. Inrichting en gebruik van de incidentenregisters vallen buiten deze Gedragscode en worden geregeld in een apart 'Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen'.

Het is echter onvermijdelijk dat medewerkers uit het cliëntbedrijf van de Financiële instelling een rol spelen bij de bestrijding van fraude en criminaliteit. De Gedragscode is steeds van toepassing als de medewerkers uit het cliëntbedrijf zelf gegevens verwerken in het kader van het voorkomen of opsporen van fraude en criminaliteit. Medewerkers uit het cliëntbedrijf van de Financiële instelling kunnen in dit kader bijvoorbeeld aan de veiligheidsfunctionaris melding doen van relevante incidenten, of in geval van twijfel advies vragen aan een beveiligingsfunctionaris hoe te handelen bij bepaalde Cliënten. De Gedragscode is ook dan van toepassing. De beveiligingsfunctionaris zal een melding vastleggen overeenkomstig de criteria van het 'Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen'. Bij een verzoek om inlichtingen zal hij nagaan of er gegevens omtrent de (aspirant)Cliënt beschikbaar zijn en zonodig overeenkomstig het bepaalde in het Protocol adviseren om een Cliënt al dan niet te weigeren. Indien de Cliënt nadere informatie wil kan hij worden doorverwezen naar de beveiligingsfunctionaris

Handelingen van medewerkers uit het cliëntbedrijf vallen dus onder deze Gedragscode. Handelingen van beveiligingsfunctionarissen vallen onder het 'Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen'.

## **Externe Toetsingssystemen**

**In bepaalde gevallen worden Persoonsgegevens van kredietaanvragen, claims en incidenten mede** vastgelegd in registers die worden gehouden door een van de Financiële instelling onafhankelijke rechtspersoon. Voorbeelden zijn Stichting BKR en Stichting CIS die resp. optreden als verantwoordelijke voor het Centrale Krediet Informatiesysteem en voor het Centraal Informatie Systeem (CIS) en het Systeem Vertrouwelijke Mededelingen (SVM). Op het verstrekken en het onttrekken van Persoonsgegevens aan deze systemen is deze Gedragscode van toepassing. De verwerking van de Persoonsgegevens in de systemen zelf valt buiten de Gedragscode. De beide verantwoordelijken hebben hun verwerkingen separaat gemeld bij het College bescherming persoonsgegevens.

## **Persoonlijk onderzoek**

Een speciale Verwerking van persoonsgegevens, met inachtneming van de principes van proportionaliteit en subsidiariteit, betreft het persoonlijk onderzoek. Dit kan noodzakelijk zijn om te voorkomen dat ten onrechte tot uitkering van geclaimde schade wordt overgegaan. De legitimiteit van een claim wordt dan bijvoorbeeld gecontroleerd door buurtonderzoek of videoregistratie. Voor deze vormen van onderzoek is de Gedragscode 'Persoonlijk onderzoek' opgesteld.

## **Persoonsgegevens omtrent iemands gezondheid**

Voor de Verwerking van persoonsgegevens omtrent iemands gezondheid geldt een aantal aanvullende bepalingen. Deze hebben betrekking op alle onderdelen van het informatieverwerkend proces: het verzamelen, het opslaan in het dossier en op de verstrekking. Het verwerken van gegevens omtrent gezondheid is voorbehouden aan personen die deel uitmaken van de Functionele eenheid, onder verantwoordelijkheid van de medisch adviseur. Deze medisch adviseur is de enige die de gegevens mag beoordelen. Als aanvullend onderzoek plaatsvindt of als gegevens bij anderen dan de Betrokkene worden verzameld wordt de uitdrukkelijke toestemming van de Betrokkene gevraagd. Voor zeer specifieke verwerkingen van gegevens, zoals gegevens omtrent erfelijkheid en HIV, zijn aparte gedragsregels opgesteld.

## **Sofi-nummer**

Sofi-nummers worden door Financiële instellingen in de administratie opgenomen in verband met de verplichte gegevensverstrekking aan de fiscus. Het sofi-nummer wordt als ordenend instrument in de administratie gebruikt, voor zover dat noodzakelijk is om adequaat aan genoemde gegevensverstrekking te voldoen. Hierover is een afspraak gemaakt met de minister van Financiën. Verder mag het sofinummer gebruikt worden ter uitvoering van pensioenregelingen.

## **Voice Logging**

Binnen Financiële instellingen worden telefoongesprekken op verscheidene plaatsen opgenomen om verschillende redenen. Dit geschiedt veelal omdat opdrachten in toenemende mate telefonisch door Cliënten worden verstrekt.

Hierbij kan worden gedacht aan opdrachten die via een callcenter dan wel telefonisch aan een adviseur worden verstrekt. De reden voor het opnemen van deze gesprekken is dat achteraf de inhoud van de opdracht kan worden vastgesteld, indien dit in het kader van bijvoorbeeld een geschil met een Cliënt noodzakelijk is. Te denken valt in dat verband aan een opdracht tot aan- of verkoop van effecten. Een andere reden om een telefoongesprek vast te leggen is bijvoorbeeld de vaststelling van het exacte tijdstip waarop het verlies of de diefstal van een bankpas is gemeld of indien het bedreigingen betreft gericht tegen de Financiële instelling of haar personeelsleden. Financiële instellingen zullen hun Cliënten zo veel mogelijk informeren over het opnemen van telefoongesprekken, bijvoorbeeld via hun productvoorwaarden. Ook zal de Financiële instelling het personeel terzake instrueren. Indien de Cliënt daarom vraagt zal te allen tijde nadere informatie worden verschaft.

## **2.6 Rechten van Betrokkenen**

In de WBP zijn, net als in de Wet persoonsregistraties, rechten toegekend aan de Betrokkenen: het recht kennis te nemen van de eigen Persoonsgegevens en het recht om deze gegevens te verbeteren, aan te vullen, te verwijderen of af te schermen. Nieuw ten opzichte van de WPR zijn het recht van verzet en het recht verschoond te blijven van een besluit genomen op basis van uitsluitend een geautomatiseerde Verwerking van persoonsgegevens.

### **Recht om van de gegevens kennis te nemen**

Het recht kennis te nemen van de eigen gegevens is een algemeen erkend recht dat slechts in uitzonderingssituaties vervalt. Naast die eigen gegevens dient de Betrokkene bij een verzoek ook op de hoogte te worden gesteld van het doel van de verwerking, de categorieën van gegevens waarop de verwerking betrekking heeft, de ontvangers of categorieën van ontvangers en de beschikbare informatie over de herkomst van de gegevens.

De uitzonderingen hebben betrekking op drie situaties. De eerste is dat inzage geweigerd kan worden als het om zaken gaat als veiligheid van de staat en voorkoming, opsporing en vervolging van strafbare feiten. Een tweede situatie kan zich voordoen indien naast de gegevens van de Betrokkene ook gegevens verwerkt worden van een ander die bedenkingen kan hebben tegen het verlenen van inzage in ook zijn of haar gegevens. In dat geval moet die Derde in de gelegenheid worden gesteld om zijn zienswijze naar voren te brengen. Een derde situatie kan zich voordoen indien gegevens worden verwerkt ten behoeve van wetenschappelijke of statistische doeleinden. Ook dan kan onder omstandigheden geweigerd worden om aan een verzoek om inzage te voldoen, namelijk als het onderzoek wordt verricht door een dienst of instelling voor wetenschappelijk onderzoek.

Als onderdeel van het inzagerecht heeft de Betrokkene het recht te allen tijde op verzoek van de logica van de geautomatiseerde verwerking op de hoogte te worden gesteld indien gebruik wordt gemaakt van bijzondere computerprogrammatuur. Gedacht kan worden aan dataminingsprogramma's en het opstellen van credit-scores. De bekendmaking van de logica mag geen afbreuk doen aan het zakengeheim of aan het intellectuele eigendom en met name aan het auteursrecht dat de software beschermt. Dit mag er echter niet toe leiden dat alle informatie wordt geweigerd.

Met betrekking tot het inzagerecht gelden nog twee aanvullende bepalingen. Het eerste is dat voor een verzoek om inzage (en verzet) een vergoeding in de kosten kan worden gevraagd. Dat bedrag is vastgesteld op maximaal 4,50 euro per bericht. Het tweede is dat de Verantwoordelijke zorg moet dragen voor een deugdelijke vaststelling van de identiteit om te verzekeren dat de juiste persoon toegang krijgt tot de eigen gegevens. Bij schriftelijke verzoeken om inzage moeten daarom aangepaste maatregelen worden genomen, zoals de verplichting een kopie bij te sluiten van paspoort of rijbewijs om de handtekeningen te kunnen vergelijken, eventueel met reeds aanwezige handtekeningen.

### **Recht om de gegevens te verbeteren, aan te vullen, te verwijderen of af te schermen**

De Betrokkene kan in voorkomende gevallen de Verantwoordelijke verzoeken de gegevens te verbeteren, aan te vullen, te verwijderen of af te schermen indien deze feitelijk onjuist zijn, voor het doel of de doeleinden van de verwerking onvolledig of niet ter zake dienend dan wel anderszins in strijd met een wettelijk voorschrift worden verwerkt. Voorwaarde voor het kunnen gebruik maken van dit recht is dat de Betrokkene kennis heeft genomen van de eigen gegevens.

Indien een Verantwoordelijke voldaan heeft aan een verzoek om gegevens te verbeteren, aan te vullen, te verwijderen of af te schermen, dan is hij verplicht aan Derden aan wie gegevens zijn verstrekt kennis te geven van de aangebrachte wijzigingen, tenzij dit onmogelijk is of een onevenredige inspanning kost.

### **Recht van verzet**

In de WBP is het stelsel van verzet verder gespecificeerd en wordt onderscheid gemaakt tussen relatieve en absolute verzoeken om verzet. Relatieve verzoeken kunnen worden ingediend indien de rechtsgrond van de verwerking gelegen is in artikel 8 f: de behartiging van het gerechtvaardigde belang van de Verantwoordelijke. De Betrokkene kan dan op grond van zijn bijzondere persoonlijke omstandigheden verzoeken om de Verwerking van zijn persoonsgegevens te beëindigen. De Verantwoordelijke dient in dat concrete geval de verwerking te heroverwegen en zijn belang af te wegen tegen het (bijzondere) belang van de Betrokkene.

Aangetekend verzet bij Verwerking van persoonsgegevens ten behoeve van doeleinden gelegen in het gebruik van de gegevens voor werving voor commerciële of charitatieve doeleinden zijn absoluut en moeten onvoorwaardelijk worden gehonoreerd. In geval van verzet treft de Verantwoordelijke maatregelen om deze vorm van Verwerking van persoonsgegevens van de Betrokkene terstond te beëindigen. De Verantwoordelijke dient, indien hij zich voor commerciële of charitatieve boodschappen wendt tot de Betrokkene, deze telkenmale te wijzen op de mogelijkheid tot het doen van verzet.

## Besluit gebaseerd op geautomatiseerde verwerking

De Verantwoordelijke dient er zorg voor te dragen dat de Betrokkene niet wordt onderworpen aan een besluit uitsluitend gebaseerd op een geautomatiseerde verwerking, indien aan dat besluit rechtsgevolgen zijn verbonden of indien dat besluit de Betrokkene in aanmerkelijke mate treft. Het betreft met name besluiten die worden genomen op basis van geautomatiseerde verwerkingen die bedoeld zijn om een beeld te krijgen van bepaalde aspecten van iemands persoonlijkheid.

De bepaling is niet absoluut en geeft aan dat er situaties zijn waarin een dergelijk besluit is geoorloofd, zoals wanneer een besluit wordt genomen in het kader van het sluiten of het uitvoeren van een overeenkomst en passende maatregelen zijn genomen, dan wel wanneer het besluit zijn grondslag vindt in een wet. In dat verband kan gedacht worden aan het sluiten van een verzekerings- of financieringsovereenkomst en aan artikel 28, eerste lid van de Wet op het consumentenkrediet. De passende maatregelen bestaan uit de gelegenheid die wordt geboden aan de Betrokkene om zijn zienswijze kenbaar te maken. Bij een negatief besluit moet de Betrokkene de logica medegedeeld worden die ten grondslag ligt aan de geautomatiseerde Verwerking van persoonsgegevens.

## 2.7. Geschillenregeling

Zowel de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) als het Verbond van verzekeraars (VvV) kennen een onafhankelijke geschillenregeling. Die van de banken is ondergebracht bij de Geschillencommissie Bankzaken die naast geschillen van algemene aard ook geschillen met betrekking tot het gebruik van Persoonsgegevens behandelt. Het advies dat zij uitbrengen is een bindend advies. Voorafgaand aan het indienen van een klacht of het aanhangig maken van een geschil wordt een Betrokkene duidelijk gemaakt wat de procedure en de gevolgen van een uitspraak zijn. Het staat de Betrokkene vrij vervolgens af te zien van deze procedure en zich rechtsreeks te wenden tot de rechter of het College bescherming persoonsgegevens.

Bij het Verbond van Verzekeraars is de geschillenregeling onderdeel van de Stichting Klachteninstituut Verzekeringen. Het bestuur van de stichting bestaat uit een onafhankelijke voorzitter, terwijl de leden zijn voorgedragen door zowel de Consumentenbond als de organisaties van verzekeraars en tussenpersonen. Het bestuur heeft geen bemoeienis met de behandeling van zaken, maar benoemt de onafhankelijke Ombudsman(nen) en de leden van de raad van Toezicht Verzekeringen. De taak van de Ombudsman en de Raad van Toezicht is vastgelegd in een reglement. Ook hier kan de Betrokkene er voor kiezen om zich rechtstreeks te wenden tot rechter of College bescherming persoonsgegevens.

## Bijlage I: Informatie

1. Hieronder volgt een opsomming van de documenten waarin nadere informatie met betrekking tot de Verwerking van persoonsgegevens door Financiële instellingen te vinden is en van de documenten waaraan in de Gedragscode wordt gerefereerd:
  - a. Gedragscode DMIN is gepubliceerd in de Staatscourant nr. 194, 1992.
  - b. Geschillenreglement Bankzaken is te verkrijgen bij de Geschillencommissie Bankzaken, Bordewijklaan 46, 2e etage, 2591 XR Den Haag, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag, telefoon 070 31 05 310.
  - c. Reglement Stichting Klachteninstituut Verzekeringen is te verkrijgen bij Stichting Klachteninstituut Verzekeringen, Postbus 93450, 2509 AL, Den Haag.
  - d. Regelingen BKR (o.a. reglement geschillencommissie) zijn te verkrijgen bij BKR (Bureau Krediet Registratie), Postbus 6080, 4000 HB Tiel, telefoon 0344 616 041.
  - e. Regeling Organisatie en Beheersing (ROB) van de Nederlandsche Bank NV omtrent de betrouwbaarheid en continuïteit van geautomatiseerde gegevensverwerking in het bankwezen d.d. 20 september 1988, nadien aangevuld met een schrijven van De Nederlandsche Bank NV inzake de uitbesteding van geautomatiseerde gegevensverwerking d.d. 27 mei 1994.
  - f. Gedragsregels voor Privacy en Kaartintegriteit Open Infrastructuur voor Chipkaarttoepassingen van het Nationaal Chipcard Platform van 18 september 1996.
2. Bij vragen over de Gedragscode kan tevens contact opgenomen worden met de Nederlandse Vereniging van Banken, Postbus 3543, 1001 AH Amsterdam, telefoon 020-55 02 888, faxnummer 020-62 39 748 en met het Verbond van Verzekeraars, Postbus 93450, 2509 AL Den Haag, telefoon 070 333 8500, fax 070 333 8510
3. Verder zijn ter informatie bij deze Gedragscode de volgende documenten opgenomen:
  - A. Voorschrift Informatie Fiscus/Banken
  - B. Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële instellingen
  - C. Gedragscode Persoonlijk Onderzoek
  - D. Moratorium erfelijkheidsonderzoek Verbond van Verzekeraars
  - E. HIV-gedragscode