

# Privacy statement identiteitscontrole

## Op welk bedrijf en welke producten is dit privacy statement van toepassing?

Dit privacy statement is van toepassing op de identiteitscontrole die wij uitvoeren als je een (bank)spaar- of beleggingsrekening hebt of aanvraagt bij Nationale-Nederlanden Bank N.V., Kamer van Koophandel nummer 52605884. Hierna te noemen: 'Nationale-Nederlanden Bank' of 'we'.

Dit privacy statement is een aanvulling op het [privacy statement van Nationale-Nederlanden](#). Hier vallen meerdere bedrijven onder. Deze bedrijven maken net als Nationale-Nederlanden Bank onderdeel uit van NN Group N.V. Hierna, gezamenlijk te noemen: 'Nationale-Nederlanden'.

Beide privacy statements dienen in samenhang met elkaar te worden gelezen.

## We gaan zorgvuldig om met je persoonsgegevens

Nationale-Nederlanden hecht veel belang aan je privacy en daarom gaan we zorgvuldig om met je persoonsgegevens. Hiervoor nemen we zowel zichtbare als onzichtbare maatregelen. In dit privacy statement vind je informatie over de wijze waarop we met jouw persoonsgegevens omgaan.

## Wat zijn persoonsgegevens?

Als je bij ons een product wilt afsluiten, vragen we je om persoonsgegevens zoals je naam en adres. Persoonsgegevens zijn gegevens die iets vertellen over jou of die we in verband kunnen brengen met jou. Het verzamelen, bewaren en gebruiken van je gegevens noemen we het 'verwerken' van persoonsgegevens. Dat is een begrip uit de wet. Nationale-Nederlanden houdt zich bij de verwerking van je persoonsgegevens aan de wet- en regelgeving, waaronder de bepalingen uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Hieronder lees je waarvoor we persoonsgegevens verwerken en welke gegevens dat kunnen zijn.

## Waarvoor verwerken we persoonsgegevens?

We bewaren en gebruiken jouw persoonsgegevens alleen voor zorgvuldig vastgestelde doelen. In de meeste gevallen ontvangen we persoonsgegevens van jouzelf omdat je één of meerdere producten van ons afneemt, of wilt afnemen. De wet spreekt dan van gegevensverwerking die nodig is voor het voorbereiden of uitvoeren van een overeenkomst. Het komt erop neer dat we je niet kunnen helpen als klant als we geen gegevens van je hebben of mogen bewaren.

Je persoonsgegevens worden ook gebruikt omdat Nationale-Nederlanden een centrale klantenadministratie bijhoudt, fraude wil voorkomen en bestrijden, of de gegevens gebruikt voor risicobeheersing. In de wet wordt dit 'de verwerking vanwege gerechtvaardigde belangen' genoemd. Dit kan ook in je eigen belang zijn, omdat we je dan beter kunnen helpen en fraude kunnen bestrijden. Daarnaast verwerken we jouw gegevens om te kunnen voldoen aan onze wettelijke verplichtingen.

Hieronder vind je meer informatie over de basis waarop wij jouw persoonsgegevens verwerken voor de controle van je identiteit. Een overzicht van overige doeleinden waarvoor we jouw persoonsgegevens verwerken, en de wettelijke basis daarvoor, vind je in het [privacy statement van Nationale-Nederlanden](#).

## Voor het uitvoeren van onze overeenkomsten

- Om de aanvraag van je product te kunnen beoordelen.
- Om jou als klant te kunnen helpen. Dus voor het aangaan, beheren en/of uitvoeren van onze producten.

## Op grond van een gerechtvaardigd belang

### Voor de centrale klantenadministratie

Nationale-Nederlanden heeft een centrale klantenadministratie. Onze klantenservice gebruikt deze klantenadministratie om te zien welke producten je bij ons hebt, zodat we je goed en snel te woord kunnen staan. Onder de gegevens die we binnen onze klantenadministratie gebruiken, vallen je naam, je geboortedatum, je adresgegevens en overige contactgegevens.

### Om fraude te bestrijden

Voor de bescherming van je eigen veiligheid en die van financiële instellingen verwerken we persoonsgegevens voor risicobeheersing en het voorkomen en bestrijden van fraude. We kunnen gegevens uitwisselen binnen Nationale-Nederlanden, met andere financiële instellingen of met externe onderzoeksbureaus.

Om de veiligheid en integriteit van de ondernemingen van Nationale-Nederlanden te borgen, gebruiken we een centrale gebeurtenissenadministratie. Persoonsgegevens die in verband staan met gebeurtenissen die van belang kunnen zijn en om die reden speciale aandacht behoeven, kunnen we hierin opnemen. Nationale-Nederlanden heeft één gebeurtenissenadministratie voor al haar ondernemingen. Gegevens uit de gebeurtenissenadministratie stellen we via onze afdeling Veiligheidszaken beschikbaar aan alle ondernemingen die onder Nationale-Nederlanden vallen.

Op basis van het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen (PIFI) legt Nationale-Nederlanden in het zogenaamde Incidentenregister gegevens vast van (rechts)personen die hebben geleid of kunnen leiden tot benadeling van Nationale-Nederlanden, onze klanten of medewerkers of die de integriteit van Nationale-Nederlanden in het geding kunnen brengen. De gegevens die zijn vastgelegd in het Incidentenregister kunnen binnen de regels van het PIFI worden uitgewisseld met bijvoorbeeld andere financiële instellingen ten behoeve van onderzoek naar onder andere fraude. Door middel van het aan het eigen Incidentenregister gekoppelde Extern Verwijzingsregister kunnen andere financiële instellingen een signaal krijgen op basis waarvan zij een aanvraag nader moeten onderzoeken.

### Om te voldoen aan wettelijke verplichtingen

Wij vragen gegevens om je identiteit te bevestigen in mijn.nn zodat wij de controle kunnen uitvoeren in het kader van het 'Ken uw klant' principe. Dit komt uit de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft). Wij kunnen daarbij gebruikmaken van AI. Bijvoorbeeld om de foto op je paspoort of identiteitskaart en die van je gezicht (selfie) te controleren. We kunnen -als we daartoe verplicht zijn- jouw persoonsgegevens aan bevoegde partijen verstrekken. Daarbij kan gedacht worden aan toezichthouders, politie, openbaar ministerie of inlichtingendiensten.

## Welke persoonsgegevens verwerken we?

### Persoonsgegevens die we van jou ontvangen voor de controle van jouw identiteit. Het gaat hierbij om:

- Algemene gegevens zoals je naam, adres, telefoonnummer, e-mailadres en geboortedatum.
- Gegevens om je te kunnen identificeren, zoals een kopie van je identiteitskaart of paspoort. Zorg ervoor dat er geen andere personen of persoonsgegevens te zien zijn op de kopie (of foto) van je paspoort of identiteitskaart. Alles wat op het scherm van je telefoon te zien is, komt op de foto. Dus ook alles buiten het kader. Gebruik daarom bijvoorbeeld een lege tafel als ondergrond. We vragen je tijdens het identificeren om je identiteitsbewijs te kantelen. Het kantelen van je identiteitsbewijs slaan we op als korte video in onze systemen.
- De foto van je gezicht (selfie). Zorg ervoor dat er geen andere personen of persoonsgegevens te zien zijn op je selfie. Alles wat op het scherm van je telefoon te zien is, komt op de foto. Dus ook alles buiten het kader. Gebruik daarom bijvoorbeeld een witte muur als achtergrond. We vragen je tijdens het identificeren om je hoofd naar links en rechts te bewegen. Deze beweging slaan we op als korte video in onze systemen.
- Locatiegegevens van je telefoon. Omwille van veiligheidsredenen kijken we naar gegevens waaruit blijkt waar je je tijdens de controle bevindt. Let op! Deze locatiegegevens gebruiken we alleen hiervoor.
- Je rekeningnummer om betalingen van jou te kunnen ontvangen of betalingen aan je te doen.
- Voor bankproducten hebben we ook je burgerservicenummer (BSN) nodig. Deze nemen wij over van de kopie van je paspoort of identiteitskaart.

## Bijzondere persoonsgegevens

We willen apart stilstaan bij de verwerking van bijzondere persoonsgegevens. Wij controleren jouw identiteit door de foto op je identiteitsbewijs te vergelijken met de foto en korte video die jij via mijn.nn van jezelf maakt. Ook controleren we de echtheid van je identiteitsbewijs met de korte video die jij via mijn.nn van je identiteitsbewijs maakt. Wij maken voor deze controles gebruik van artificiële intelligentie (AI) of van een videogesprek. Bij de controle van je foto's en korte video's worden bijvoorbeeld specifieke gezichtskenmerken met elkaar vergeleken aan de hand van een algoritme. Als uit de controle blijkt dat er een afwijking is, dan wordt dat door een medewerker beoordeeld. Let op! Deze bijzondere persoonsgegevens worden voor geen enkel ander doel verwerkt dan voor het controleren of jij dezelfde persoon bent als op de pasfoto van je identiteitsbewijs. Soms hebben we extra informatie nodig om je identiteit te kunnen controleren. Dit doen we met een videogesprek waarbij de medewerker een schermafdruk maakt van de video.

## Contacthistorie

Wij leggen vast wanneer en waarover je contact met ons hebt. Met het oog op het verbeteren van onze bedrijfsvoering waaronder de kwaliteit van de dienstverlening alsmede training, coaching en beoordeling van medewerkers nemen we telefoongesprekken op en leggen wij de inhoud van chats vast. Met behulp van AI kunnen wij geautomatiseerd gespreksopnames integraal omzetten in tekst (speech to text) of daarvan een samenvatting maken en daarop analyses uitvoeren ten behoeve van de hiervoor genoemde doelen. Op onze websites kunnen wij eveneens via chatbots met jou communiceren. Daarbij maken wij gebruik van een beperkte vorm van AI (Natural Language Processing).

## Je bezoek aan onze websites en apps

We leggen gegevens vast over je bezoek aan onze websites of apps. Bijvoorbeeld welke pagina's je hebt bezocht, wanneer je ingelogd hebt op mijn.nn of welke zoekopdracht je hebt gedaan. Hiermee laten we de site beter werken en geven we je een persoonlijke ervaring. Ook gebruiken we deze gegevens voor marketingactiviteiten. We doen dit onder andere door middel van het plaatsen van cookies. Meer informatie over het gebruik van cookies vind je in onze Cookieverklaring. Wij verwerken ook je IP-adres. Dit is het nummer van je computer, tablet of mobiel op internet waarmee je zichtbaar bent voor andere computers, tablets en mobiele telefoons.

## Van wie krijgen we je persoonsgegevens?

Wij krijgen de persoonsgegevens van jouzelf. Het aan ons doorgeven van je gegevens voor het controleren van je identiteit is iets dat jij zelf doet. Daarnaast maakt de medewerker een schermafdruk tijdens een eventueel videogesprek.

Bij het beoordelen van een aanvraag voor een bankproduct maken we ook gebruik van verschillende bronnen zoals Bureau Krediet Registratie (BKR), Kamer van Koophandel (KvK) en frauderegisters.

## Aan wie kunnen we je persoonsgegevens verstrekken?

We kunnen je persoonsgegevens verstrekken aan de hieronder genoemde personen, bedrijven en instanties. We doen dat alleen als:

- Dat noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst.
- We daarvoor een 'gerechtvaardigd belang' hebben en de verstrekking van je gegevens daarvoor noodzakelijk is. De uitleg hiervan vind je bij 'Waarvoor verwerken we persoonsgegevens'.
- We wettelijk verplicht zijn om je gegevens te verstrekken.
- Je toestemming hebt gegeven.

Alléén als minimaal één van bovengenoemde redenen van toepassing is, verstrekken we jouw gegevens aan een of meerdere onderstaande partijen.

- NN Group N.V., voor zover dat nodig is voor de bedrijfsvoering en voor het nakomen van wettelijke verplichtingen.
- Publieke diensten zoals toezichhouders, politie en justitie en aan de Belastingdienst, als we daartoe wettelijk verplicht zijn.
- Externe registers zoals Extern Verwijzingsregister (EVR).
- Bedrijven waaraan we werkzaamheden uitbesteden ('verwerkers'). Deze bedrijven werken dan in onze opdracht. Het proces van identiteitscontrole laten wij uitvoeren door SAFENED Fourthline B.V. ("Fourthline"). Zij zullen op onze instructies de controles uitvoeren en voldoen aan dezelfde standaarden als die wij hanteren.

## Geautomatiseerde besluitvorming

De controle van je identiteit is gedeeltelijk een geautomatiseerd proces. Daarbij kunnen wij ook gebruik maken van Artificiële Intelligentie (AI) voor het controleren van je pasfoto op je identiteitsbewijs en de door jou gemaakte foto van jezelf (selfie). Soms beoordeelt de medewerker je gegevens, bijvoorbeeld in geval van een fout tussen de selfie en je pasfoto. De medewerker beoordeelt ook de gegevens die we verkrijgen tijdens het videogesprek. Je hebt het recht om een besluit te laten voorleggen aan een medewerker en een uitleg te krijgen, om te laten weten wat je ervan vindt en om eventueel bezwaar te maken.

## Zo zorgen we voor je persoonsgegevens

We besteden veel tijd en aandacht aan de beveiliging van onze systemen en de persoonsgegevens die daarin zijn opgeslagen. Elk bedrijfsonderdeel van Nationale-Nederlanden heeft ook een speciaal team dat toezicht houdt op de beveiliging en het gebruik van persoonsgegevens. De veiligheid van ons dataverkeer houden we voortdurend in de gaten. Gaat er toch een keer iets mis, dan ondernemen we meteen actie. Datalekken lossen we op en registreren we. Dat zijn we volgens de wet ook verplicht. We melden ze ook aan de toezichthouder en aan jou, als dat nodig is.

### Er is toezicht op hoe we persoonsgegevens verwerken:

- De Autoriteit Persoonsgegevens (AP) controleert of wij onder meer de AVG naleven.
- De Nederlandsche Bank (DNB), de Europese Centrale Bank (ECB) en Autoriteit Financiële Markten (AFM) houden in het algemeen toezicht op de financiële sector en dus ook op Nationale-Nederlanden.
- Intern houdt de Functionaris Gegevensbescherming toezicht op de wijze waarop we omgaan met je persoonsgegevens. Deze is te bereiken via [fg-bank@nn.nl](mailto:fg-bank@nn.nl).

## We hebben een geheimhoudingsverklaring getekend

Al onze medewerkers hebben een geheimhoudingsverklaring getekend en een eed afgelegd. We gaan zorgvuldig om met gegevens die je ons toevertrouwt. Alleen geautoriseerd personeel mag je gegevens inzien en verwerken.

## Wat zijn je rechten?

Als klant heb je een aantal rechten die gaan over jouw persoonsgegevens. Deze rechten worden in het [algemene privacy statement](#) van Nationale-Nederlanden toegelicht.

### Wil je gebruik maken van je rechten?

Kijk dan op [mijn.nn](#), je persoonlijke online omgeving. Hier kun je de belangrijkste persoonsgegevens, zoals je adres of e-mailadres inzien en wijzigen. Ook kun je via [mijn.nn](#) meer gegevens opvragen en gebruik maken van je andere rechten, bijvoorbeeld het recht op het overdragen van gegevens en het recht op verwijdering als je persoonsgegevens onrechtmatig zijn verwerkt, niet langer nodig zijn voor het doel waarvoor ze zijn verwerkt, óf omdat je jouw toestemming hebt ingetrokken en Nationale-Nederlanden geen andere geldige reden meer heeft voor de verwerking van je gegevens.

## Hoe lang bewaren we je gegevens?

We bewaren de gegevens zo lang we dat wettelijk verplicht zijn en zo lang als nodig is voor het doel waarvoor we de gegevens gebruiken. Dit kan per product verschillen. We gaan daarbij uit van de volgende regels:

### Heb je een (bank)spaarproduct of een beleggingsproduct?

Zolang je klant bij ons bent, bewaren we jouw gegevens. We verwijderen je gegevens in beginsel zeven jaar na de beëindiging van je overeenkomst. Fourthline bewaart namens Nationale-Nederlanden Bank je persoonsgegevens die nodig zijn voor de identiteitscontrole. Fourthline verwijdert je gegevens vijf jaar na de beëindiging van je overeenkomst. Hierop is één uitzondering: Fourthline verwijdert je mobiele telefoonnummer uiterlijk één maand nadat het proces is afgerond.

## Waar verwerken we je gegevens?

Je gegevens worden doorgaans verwerkt binnen de Europese Unie (EU). In sommige gevallen worden persoonsgegevens buiten de EU verwerkt. Ook zijn sommige van onze leveranciers en samenwerkingspartners gevestigd buiten de EU of verlenen deze diensten buiten de EU. De regelgeving in deze landen biedt niet altijd dezelfde bescherming van persoonsgegevens als de Europese regelgeving. Om ervoor te zorgen dat je persoonsgegevens toch veilig zijn, nemen we in die gevallen maatregelen door zelf overeenkomsten te sluiten waarin we vergelijkbare afspraken maken over de veiligheid van persoonsgegevens, dus net zoals we dat binnen de EU doen. Dit noemen we EU-modelcontracten.

## Heb je vragen?

Heb je algemene vragen over je persoonsgegevens? Neem dan contact met ons op via onze [klantenservice](#).

## Heb je een klacht?

Heb je een klacht over de wijze waarop Nationale-Nederlanden met je persoonsgegevens omgaat? Dan kun je deze indienen via de pagina [Klacht melden](#). Ook kun je een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Heb je een klacht bij ons ingediend en ben je niet tevreden met onze reactie? Dan kun je je wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), Postbus 93257, 2509 AG Den Haag. Je kunt hen ook bellen via 070 333 89 99 of contact zoeken via [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).

## Over dit privacy statement

Dit privacy statement kan worden aangepast aan gewijzigde wet- en regelgeving en/of aan de wijze waarop we persoonsgegevens verwerken. Deze versie is van 15 augustus 2022. De laatste versie vind je altijd op [nn.nl/identiteit](http://nn.nl/identiteit).