

# bunq

## Privacy & Cookie Statement

Inhoud

- Persoonsgegevens
- Cookies

## Persoonsgegevens

### Inleiding

Bij bunq vinden we je privacy belangrijk. Dit betekent dat we nooit zonder jouw toestemming je persoonsgegevens zullen verkopen of verhuren aan derden. In dit Privacy & Cookie Statement lees je welke gegevens wij verzamelen en hoe deze gegevens door ons worden gebruikt.

De verantwoordelijke voor de verwerking van je persoonsgegevens is bunq B.V., geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 54992060. Ons adres is Naritaweg 131-133, 1043 BS te Amsterdam.

Om er voor te zorgen dat bunq alleen persoonsgegevens verwerkt in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving, heeft bunq een Functionaris Gegevensbescherming (FG) aangesteld. Indien je naar aanleiding van ons Privacy & Cookie Statement vragen hebt over de verwerking van persoonsgegevens, kun je contact opnemen met de FG via [privacy@bunq.com](mailto:privacy@bunq.com). Wanneer je je bunq account wilt opzeggen, of wanneer je een andere vraag hebt over je bunq account, kun je contact opnemen met support via de bunq app of via [support@bunq.com](mailto:support@bunq.com).

### 1. Welke gegevens verzamelt bunq?

#### Openen bunq account

Voor het beoordelen en openen van een bunq account, kunnen wij de volgende persoonsgegevens verzamelen en gebruiken:

- a. Persoonlijke gegevens;
  - o Voor- en achternaam
  - o Geboortedatum, -land en -plaats
  - o Nationaliteit
  - o Geslacht
- b. Contact- en adresgegevens;
  - o Woonadres
  - o Telefoonnummer
  - o E-mailadres
- c. Burgerservicenummers en/of andere fiscale identificatienummers;
- d. IBAN van je tegenrekening;
- e. Apparaat gegevens (zoals type apparaat, besturingssysteem, IP-adressen en advertising ID's);
- f. Cookies en gebruiksgegevens over je gebruik van onze producten en diensten;
- g. Correspondentie met bunq en support data (telefoon, chatgesprekken en e-mail);
- h. Aanvullende documentatie met betrekking tot het openen van een account;

# bunq

- i. Foto van een identiteitsdocument gemaakt in de bunq app;
- j. Video identificatie gegevens.

Voor het openen van een Slice account worden alleen namen, contact-, apparaat- en gebruiksgegevens verzameld.

## **Gebruik van de app, websites en overige diensten**

Tijdens het gebruik van onze app, websites en overige diensten kunnen wij de volgende persoonsgegevens verzamelen en gebruiken:

- a. Toegang tot je adresboek;
- b. Locatiegegevens via GPS;
- c. Toegevoegde afbeeldingen/content;
- d. Apparaatgegevens van toegevoegde apparaten en API-keys;
- e. Toevoegde aliases (bunq.me pagina's, telefoonnummers en e-mailadressen);
- f. Financiële en bankgegevens, informatie over afgenomen producten en transactiegeschiedenis;
- g. Cookies en gebruiksgegevens over je gebruik van onze producten en diensten;
- h. Marketing data (statistieken over onze marketing campagnes en data om dit te meten);
- i. Correspondentie met bunq en support data (telefoon, chatgesprekken en e-mail);
- j. Activiteit op bunq Together.

Authenticatie methodes gebaseerd op biometrische gegevens (zoals 4F handherkenning of fingerprint scans) worden niet in een vorm door ons opgeslagen, gebruikt of gedeeld waarmee de biometrische gegevens gereproduceerd kunnen worden.

## **2. Wat is de wettelijke grondslag voor de verwerking van mijn persoonsgegevens?**

bunq verwerkt je persoonsgegevens in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving op basis van verschillende grondslagen.

### **Wettelijke verplichtingen**

Wij zijn in veel gevallen wettelijk verplicht om bepaalde informatie over jou te verzamelen, bijvoorbeeld om jouw identiteit vast te stellen, onderzoek te doen naar het gebruik van onze rekeningen en bepaalde gegevens met overheidsinstanties te kunnen delen.

### **Contractuele verplichtingen**

Om onze afspraken met jou na te kunnen komen en onze diensten goed en veilig aan te bieden, hebben wij persoonsgegevens van je nodig. Zo hebben wij contactgegevens nodig om je op de hoogte te houden van relevante ontwikkelingen, en slaan wij correspondentie op om je betere service te verlenen.

## Toestemming

In een aantal gevallen kun je ons, expliciet of impliciet, toestemming geven om persoonsgegevens te verwerken. Zo kun je in de app de keuze maken om toegang geven tot je adresboek, om afbeeldingen/content te gebruiken of om een openbare bunq.me pagina aan te maken.

## Gerechtvaardigde belangen

Wij kunnen ook bepaalde gegevens gebruiken wanneer wij hiervoor een geldig belang hebben, bijvoorbeeld bij het voorkomen en bestrijden van misbruik, fraude en criminaliteit, het analyseren van het gebruik van onze producten en diensten voor marketing doeleinden of het beveiligen van onze informatie en systemen.

## 3. Waarvoor gebruikt bunq mijn persoonsgegevens?

Wij gebruiken je persoonsgegevens voor:

- Het voldoen aan wet- en regelgeving;
- Het uitvoeren van overeenkomsten met onze gebruikers, bijvoorbeeld voor het verwerken van betalingen, het leveren van bunq passen, het beveiligen van bunq accounts, identificatiedoelstellingen en serviceverlening;
- Het verkrijgen van inzicht in het gebruik van onze producten en diensten ter verbetering daarvan;
- Het uitvoeren en personaliseren van (gerichte) marketing activiteiten via verschillende kanalen en het meten van de effectiviteit daarvan, op basis van je persoonlijke omstandigheden en gebruik van onze producten en diensten;
- Het verrichten van analyses voor statistische, strategische en wetenschappelijke doeleinden;
- Het voorkomen en bestrijden van misbruik, fraude en criminaliteit;
- Het waarborgen van de veiligheid en integriteit van de financiële sector, bunq en onze gebruikers;
- Trainings- en coachingsdoelstellingen.

## 4. Deelt bunq mijn persoonsgegevens met derden?

Om onze producten en diensten aan te kunnen bieden, delen wij bepaalde persoonsgegevens met derden. Wij beperken het delen van gegevens met derden tot het minimum, en zorgen ervoor dat deze derden zorgvuldig met je gegevens omgaan. Dit betekent onder andere dat er verwerkerovereenkomsten worden gesloten en dat partijen EU-U.S. Privacy Shield gecertificeerd zijn of gebruik maken van de door de Europese Commissie vastgestelde standaardcontractbepalingen voor de bescherming van persoonsgegevens.

Hieronder wordt een overzicht gegeven van derden of categorieën van derden waarmee gegevens worden gedeeld. Naast dit privacy statement, zijn er mogelijk aanvullende privacy statements of policies van deze derde partijen van toepassing.

# bunq

## **Onfido Limited**

Om je identiteitsdocument en identiteit te verifiëren maken wij gebruik van de diensten van externe partij Onfido Limited (Finsbury Avenue 3, EC2M 2PA London, Verenigd Koninkrijk).

## **TeleSign**

Om jouw identiteit te kunnen verifiëren, maken we gebruik van de diensten van een derde partij genaamd TeleSign (13274 Fiji Way Suite 600, Marina del Rey, CA 90292, United States).

## **TransferWise**

Wanneer je de diensten van TransferWise wilt gebruiken in de bunq app, delen we je persoonsgegevens met TransferWise (56 Shoreditch High St, E1 6JJ London, Verenigd Koninkrijk). Deze gegevens bevatten mogelijk ook een kopie van je identiteitsdocument om het account te kunnen openen.

## **adjust GmbH**

Voor het analyseren van het gebruik van onze websites, producten en diensten en het meten van de effectiviteit van onze (gepersonaliseerde) marketing campagnes, gebruiken we technologie van adjust GmbH (Saarbrücker Strasse, 10405 Berlijn, Duitsland).

## **Segment.io Inc. & Mixpanel Inc.**

Voor het samenbrengen en analyseren van persoonlijke gebruiksgegevens uit verschillende bronnen, waaronder je gebruik van onze websites, producten en diensten en het opzetten en meten van de effectiviteit van onze (gepersonaliseerde) marketing campagnes, gebruiken we technologie van Segment.io Inc. (100 California Street, CA 94111, San Francisco, Verenigde Staten) en Mixpanel Inc. (405 Howard Street, CA 94105, San Francisco, Verenigde Staten).

## **AskNicely**

Voor het ontvangen van jouw feedback, het analyseren en verbeteren van het gebruik van onze producten en diensten, gebruiken we de technologie en diensten van AskNicely (63 Ponsonby Road, Ponsonby 1011, Auckland, Nieuw-Zeeland). Voor het gebruik van deze diensten delen we persoonsgegevens met AskNicely.

## **Google LLC**

Om je vertalingen (op jouw verzoek) aan te bieden en om OCR toepassing (zoals het scannen van facturen en bijlagen) mogelijk te maken in de bunq app, gebruiken we de Cloud Translation en Cloud Vision API's van Google LLC (600 Amphitheatre Parkway, CA 94043, Mountain View, Verenigde Staten). Ook gebruiken we Google's G Suite diensten, om onze diensten voor jou nog verder te verbeteren, middels onze informatiebeveiliging en efficiëntie. Content wordt alleen tijdelijk opgeslagen (voordat het wordt verwijderd) om de diensten aan te

# bunq

bieden, Google claimt geen eigendom over de content en gebruikt de content niet voor andere doeleinden dan het aanbieden van de aangevraagde diensten.

Om je adres te kunnen verifiëren, zeker te weten dat je bunq passen bij het juiste adres aankomen en fraude te bestrijden, maken we hierbij ook gebruik van de diensten van Google Places API van Google LLC (600 Amphitheatre Parkway, CA 94043, Mountain View, Verenigde Staten). Hiervoor worden locatie- en gebruiksdata gedeeld met Google, om gebruik te maken van de diensten en deze te verbeteren. Meer informatie over Google's data privacy beleid is te vinden op <https://policies.google.com/privacy>.

## **Mobiele betalingen**

Om je Apple Pay en Google Pay aan te bieden, maken we gebruik van de diensten van Apple Inc (One Apple Park Way, Cupertino, CA 95014, Verenigde Staten) en Google LLC (600 Amphitheatre Parkway, CA 94043, Mountain View, Verenigde Staten). Wanneer je de keuze maakt om gebruik te maken van deze diensten, houd dan alsjeblieft rekening met de aparte voorwaarden met betrekking tot het gebruiken van persoonsgegevens.

## **MaxMind**

Om je locatie te kunnen verifiëren, zeker te weten dat je bunq passen bij het correcte adres aankomen en fraude te bestrijden, maken we gebruik van de technologie van MaxMind (14 Spring Street, MA 02451, Waltham, Verenigde Staten). Hiervoor worden locatie-, gebruiksdata en je e-mailadres gedeeld met MaxMind, om gebruik te maken van de diensten en deze te verbeteren.

## **Cash Payment Solutions**

Om je de diensten van Cash Payment Solutions te kunnen aanbieden, zodat je contant geld kunt storten en pinnen bij verschillende locaties, indien beschikbaar, gebruiken we de diensten van Cash Payment Solutions GmbH (Wallstr. 14a 10179 Berlin, Germany). Hiervoor worden gegevens zoals locatiegegevens gedeeld, zodat de dichtsbijzijnde locaties aan je kunnen worden voorgesteld.

## **TapiX**

Voor het aanbieden van onze feature Insights, maken we gebruik van de diensten van Tapix (Dateio s.r.o., Impact Hub Praha, Drtinova 10, Praha 5 – Smichov, Tsjechië). Hiervoor worden geanonimiseerde betalingsgegevens gedeeld, waardoor Tapix jouw betalingen kan verrijken met nog meer details over je transacties.

## **Overige leveranciers**

- Kaartleveranciers voor het produceren en leveren van bunq passen;
- E-mail, marketing en advertentie services voor het beheren en versturen van service e-mails, direct marketing e-mails en het opzetten van marketingcampagnes;
- SMS providers voor versturen van SMS berichten;

# bunq

- Klantenservice- en ondersteuning (via outsourcing)
- Betaalinstellingen voor het verwerken van transacties en waarborgen van de veiligheid en integriteit van de financiële sector.

## Overheidsinstanties

Om te voldoen aan wet- en regelgeving kunnen wij gegevens doorgeven aan de desbetreffende instanties. Zo kan de Belastingdienst financiële gegevens opvragen en kan er informatie worden gedeeld met De Nederlandsche Bank voor deelname aan het Deposito Garantie Stelsel. Daarnaast kan bunq een wettelijke of juridische verplichting hebben om persoonsgegevens te delen met opsporingsautoriteiten voor het voorkomen en bestrijden van misbruik, fraude en criminaliteit.

## 5. Hoe lang bewaart bunq mijn gegevens?

Voor een groot aantal gegevens zijn wij wettelijk verplicht deze minimaal 5 of 7 jaar te bewaren na het eindigen van de relatie met onze gebruikers. Na deze termijn bewaren wij je persoonsgegevens niet langer dan wettelijk is toegestaan en noodzakelijk is voor de het doel waarvoor de gegevens zijn verzameld.

Wij kunnen gegevens voor langere tijd bewaren indien wij hiervoor een juridische grondslag hebben, of wanneer wij (bijvoorbeeld) de gegevens voldoende pseudonimiseren of anonimiseren.

## 6. Welke rechten heb ik?

Je hebt de mogelijkheid om je persoonsgegevens in te zien, hier een overzicht van te ontvangen en, bij eventuele onjuistheden of wanneer wij deze gegevens op grond van de geldige wet- en regelgeving niet langer nodig hebben, deze te laten corrigeren of verwijderen. Ook kan je ons vragen om je gegevens over te dragen naar een andere organisatie, als dit technisch haalbaar is, in gevallen dat we jouw gegevens verwerken op basis van je toestemming of gerechtvaardigde belangen.

Daarnaast kun je in bepaalde gevallen de door jou verleende toestemming voor het verwerken van persoonsgegevens intrekken of ons gebruik van je persoonsgegevens beperken.

## 7. Intrekken & beperken van toestemming

Wanneer je toestemming aan ons hebt verleend om persoonsgegevens te verwerken, of wanneer wij je persoonsgegevens verwerken op grond van gerechtvaardigde belangen, kun je deze toestemming eenvoudig intrekken of ons vragen dit gebruik beperken. Het intrekken van toestemming betekent niet dat opgeslagen gegevens worden verwijderd.

## Direct marketing & gebruiksgegevens

# bunq

Als je liever niet wilt dat wij je gegevens gebruiken voor marketingactiviteiten en het analyseren van het gebruik van onze producten en diensten, kun je hierover altijd contact met ons opnemen via de bunq app. Daarnaast bevat onze communicatie via e-mail de mogelijkheid om je af te melden voor deze berichten.

## **GPS en toegang tot je adresboek**

Bij het gebruiken van de bunq app kun je toestemming geven tot je adresboek en voor het verwerken van locatiegegevens. Als je niet langer wilt dat wij locatiegegevens bijhouden, of wanneer je niet langer toegang wilt geven tot je adresboek, kun je deze toestemmingen eenvoudig intrekken. Je vindt de instellingen voor de bunq app bij de instellingen voor geïnstalleerde apps op je apparaat. Je kunt hier gegeven toestemmingen op elk gewenst moment intrekken.

## **Gebruikte afbeeldingen/content**

Afbeeldingen en content die je gebruikt om je bunq account verder te personaliseren of je app ervaring te verbeteren kunnen eenvoudig via de bunq app worden gewijzigd.

## **Openbare bunq.me pagina**

Wanneer je een openbare bunq.me pagina aanmaakt, zijn je nickname en IBAN zichtbaar voor iedereen die je bunq.me pagina bezoekt om een betaling te doen. Je kunt je bunq.me pagina en de bijbehorende data op elk moment deactiveren via de bunq app.

## **Telefoonnummer en e-mail aliases**

Tijdens je registratie verbinden we je telefoonnummer en e-mail adres aan je bunq account als aliases. Dit stelt andere bunq gebruikers in staat om eenvoudig geld naar je bankrekening(en) over te maken, doordat je bunq account (en IBAN) in hun contactenlijst zichtbaar is. Je kunt aliases eenvoudig van je bankrekening(en) loskoppelen via de instellingen van de geselecteerde bankrekening.

## **Cookies**

Lees voor het meer informatie over het verwijderen van cookies ons Cookie Statement.

## **8. Aanpassen van de Privacy & Cookie Statement**

Wij werken constant aan het verbeteren en uitbreiden van onze producten en diensten. Als gevolg hiervan kan onze gegevensverwerking veranderen. In dat geval passen wij dit Privacy & Cookie Statement aan. De laatste versie kun je altijd op onze website en in de app vinden.

## **9. Klachten**

# bunq

Wanneer je een klacht hebt over de verwerking van persoonsgegevens door bunq, kun je hiervoor contact opnemen met onze Functionaris Gegevensbescherming via [privacy@bunq.com](mailto:privacy@bunq.com).

Wanneer je het niet eens bent met de afhandeling van je klacht door bunq, kun je hierover een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

## Cookies

### 1. Wat zijn cookies?

Cookies zijn kleine (tekst)bestanden die wij naar je apparaat sturen als je onze producten, diensten, advertenties en websites gebruikt of bezoekt. De cookies worden opgeslagen op je apparaat.

### 2. Waarvoor gebruikt bunq cookies?

Wij gebruiken cookies om:

- de basisfunctionaliteit van onze producten en diensten aan te bieden;
- de gebruiksvriendelijkheid van onze producten en diensten te verbeteren;
- gepersonaliseerde reclame te laten zien en de effectiviteit te analyseren;
- het verkrijgen van inzicht in het gebruik van onze producten en diensten door het verrichten van analyses voor statistische, strategische en wetenschappelijke doeleinden; en
- de relatie met jou als klant te beheren.

Het kan voorkomen dat we gegevens uit cookies combineren met andere verzamelde data om je beter te leren kennen, meer te weten te komen over je gebruik van onze producten en diensten, en onze (gepersonaliseerde) marketing hierop af te stemmen zoals omschreven in dit Privacy & Cookie Statement.

### 3. Google Analytics

Voor bunq.me, bunq.to en together.bunq.com hebben wij ervoor gekozen om Google Analytics volgens de 'Handleiding privacyvriendelijk instellen van Google Analytics' van de Autoriteit Persoonsgegevens in te stellen. Dit betekent dat wij voor het gebruik van Google Analytics een verwerkersovereenkomst met Google hebben gesloten, IP-adressen anonimiseren en het delen van gegevens hebben uitgeschakeld waar mogelijk. Bovendien stelt Google je in staat om een opt-out in te stellen voor hun analytische cookies via <https://tools.google.com/dlpage/gaoptout>.

### 4. Hotjar Limited analytics

We gebruiken Hotjar (St Julian's Business Centre 3, Elia Zammit Street 1000, Malta, Europe) voor het verzamelen van analytics en het analyseren van het gebruik van onze producten en diensten. We hebben Hotjar privacyvriendelijk ingesteld, wat betekent dat wij een verwerkersovereenkomst met Hotjar hebben gesloten, IP adressen anonimiseren en het delen van gegevens hebben uitgeschakeld waar mogelijk. Hotjar houdt rekening met 'Do Not Track' instellingen van je browser, en heeft bovendien een mogelijkheid om een opt-out in te stellen voor hun cookies via <https://www.hotjar.com/legal/compliance/opt-out>.

## 5. Hubspot

Om het gebruik van onze producten en diensten te analyseren door middel van het verzamelen van analytics, gebruiken we de diensten van Hubspot (25 First Street, 2nd Floor, Cambridge, MA, USA). We hebben een verwerkersovereenkomst met Hubspot gesloten om een zo privacyvriendelijk mogelijk gebruik te verwezenlijken en het delen van gegevens beperkt tot enkel wat nodig is. Voor meer informatie over het cookiebeleid van HUBspot en hoe je de opt-out kan instellen voor de cookies van Hubspot, ga naar <https://legal.hubspot.com/cookie-policy>.

## 6. Hoe kan ik cookies blokkeren en verwijderen?

In aanvulling op de mogelijkheden zoals omschreven in dit statement, kun je er eenvoudig voor zorgen dat alle cookies worden geblokkeerd en verwijderd van je apparaat via de privacy instellingen van je webbrowser.

Als je wilt voorkomen dat nieuwe cookies geplaatst worden, kun je het gebruik van cookies blokkeren via de privacy instellingen van je webbrowser. Je kunt zelf kiezen of je alle cookies wilt blokkeren of alleen cookies van bepaalde websites. Het blokkeren van cookies zorgt er niet voor dat bestaande cookies automatisch van je apparaat worden verwijderd.

Houd er alsjeblieft rekening mee dat door het blokkeren en/of verwijderen van cookies, onze websites (en mogelijk ook andere websites) minder goed of niet meer werken. Bij elk gebruik van je browser worden opnieuw cookies opgeslagen, tenzij je het gebruik geheel blokkeert zoals hierboven staat omschreven.