

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-1059
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter, mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, A.E. Tevel, leden en
mr. M.A. Kleijer, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 18 februari 2021
Ingediend door : De consument
Tegen : ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak : 15 december 2021
Aard uitspraak : Bindend advies
Uitkomst : Vordering afgewezen
Bijlage : Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

De bank heeft vanwege Wwft-cliëntenonderzoek de consument als enig bestuurder van twee stichtingen naar het rekeningenverloop van de stichtingen gevraagd. Anders dan de consument is de bank van mening dat de consument onvoldoende heeft meegewerkt aan het cliëntenonderzoek. De bank heeft daarom de persoonsgegevens van de consument in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR opgenomen en beëindiging van de bankrelatie aangezegd. De commissie is van oordeel dat de bank hiertoe, gelet op de rol die de consument inneemt als wettelijk vertegenwoordiger van de stichtingen, op terechte gronden is overgegaan. De klacht wordt ongegrond geacht en de daarop gebaseerde vordering wordt afgewezen.

I. De procedure

- 1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek van de bank.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 16 september 2021. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met zijn vertegenwoordiger de heer mr. R.G.E. de Vries, advocaat. De bank was eveneens aanwezig.
- 1.3 De consument en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument is enig bestuurder van twee stichtingen. Zowel de consument als de beide stichtingen houden hun betaalrekeningen aan bij de bank.
- 2.2 De bank heeft op grond van de Wet op het financieel toezicht (Wft) en artikel 3 van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft)¹ naar de rekeningen van de stichtingen een cliëntenonderzoek ingesteld. De bank heeft de consument als wettelijk vertegenwoordiger van de stichtingen schriftelijk gevraagd het gebruik van de rekeningen van de stichtingen toe te lichten. In die brief staat: *“(...) **Let op:** het is belangrijk dat u op tijd en volledig reageert. Alleen dan mogen we zaken met u blijven doen. Niet, niet tijdig en/of niet volledig reageren heeft niet alleen gevolgen voor Stichting [naam, toevoeging commissie], maar kan ook gevolgen hebben voor de bankrelatie met de wettelijk vertegenwoordiger(s) van Stichting [naam] en voor andere zakelijke klanten waaraan de wettelijke vertegenwoordigers van Stichting [naam] gelieerd zijn. (...)”*
- 2.3 De door de bank gestelde vragen zijn kort gezegd gericht op het verkrijgen van inzicht in het verloop van de rekeningen van de stichtingen. De bank heeft gevraagd om een exacte omschrijving van de bedrijfsactiviteiten van de stichtingen, op welke wijze en aan hoeveel cliënten zorg wordt verleend en hoeveel medewerkers er in dienst zijn. Hiernaast heeft de bank gevraagd toe te lichten waarom er in de periode 4 januari 2019 tot en met 3 februari 2020 vrijwel geen afschrijvingen vanwege het leveren of uitbesteden van de zorg op de rekeningen hebben plaatsgevonden. Verder heeft de bank gevraagd naar het bestedingsdoel van het bij een geldautomaat naast een casino opgenomen geldbedrag van in totaal € 66.754,- (in de periode 4 januari 2019 tot en met 3 februari 2020) en de reden om die transacties niet giraal te doen. Tot slot is door de bank gevraagd naar het bestedingsdoel van enkele specifiek genoemde contante geldopnames en deze te voorzien van onderliggende stukken. De consument heeft als (enig) wettelijk bestuurder van de stichtingen op de door de bank gestelde vragen gereageerd.
- 2.4 De bank heeft bij brief van 13 augustus 2020 de consument als bestuurder geïnformeerd over haar besluit de bankrelatie met de stichtingen te beëindigen omdat, ondanks de gegeven informatie, onvoldoende inzicht is verkregen in de werkwijze van de stichtingen en het rekeningengebruik. De onduidelijkheden hebben betrekking op het hoge volume van de contante opnames/pinbetalingen bij een casino; de buitenproportionele omzet in verhouding tot het aantal cliënten en de geleverde diensten aan cliënten (dagbesteding).

¹ De wettekst is opgenomen in de bijlage bij de uitspraak.

Vanwege die bevindingen zou de voortzetting van de bancaire relatie gepaard gaan met aanzienlijke reputatie- en integriteitsrisico's voor de bank.

- 2.5 De bank heeft de consument schriftelijk op 13 augustus 2020 geïnformeerd over haar besluit de bancaire relatie met de consument op grond van artikel 35 van de Algemene Bankvoorwaarden² op te heffen. Dit besluit is genomen omdat de consument als wettelijk vertegenwoordiger niet of onvoldoende heeft gereageerd op de gestelde vragen over het rekeningengebruik van de stichtingen. Een gevolg waarvoor de consument door de bank is gewaarschuwd. Verder staat er in die brief dat de persoonsgegevens van de consument voor 8 jaar in het Interne Verwijzingsregister (IVR) worden opgenomen.
- 2.6 Het hiertegen gerichte bezwaar van de consument heeft de bank per mail van 4 september 2020 afgewezen. In die e-mail staat dat het besluit tot de registratie van de consument is genomen omdat er geen bewijsstukken zijn geleverd voor de contante opnames. Verder staat er in die e-mail dat de bank tijdens een telefonisch contact met de consument het belang van het aanleveren van de gevraagde informatie heeft benadrukt en toegelicht. En voorts dat tijdens dit telefonisch contact aan de orde is gekomen dat de accountant van de consument reeds doende was de gevraagde stukken aan te leveren. Over de uiteindelijk buiten de deadline ontvangen documenten staat in die e-mail: *“(...) Na beoordeling is gebleken dat de reactie wederom onvoldoende is en hiernaast ook uw toezegging niet bent nagekomen. Zo had u kenbaar gemaakt ook over bewijsstukken te beschikken met betrekking tot de contante opnames, welke u zou aanleveren. Echter heeft u ook bij uw laatste reactie niets aangeleverd in dit kader. (...)”*
- 2.7 De consument heeft naar aanleiding van deze afwijzing herhaald dat vaak geld bij een geldautomaat naast een casino wordt opgenomen omdat dit goedkoper is dan via de bank en een casino kleine coupures voorhanden heeft. Met dat contante geld worden de daggelden (€ 8,- per dag voor 5 dagen per week, oftewel € 200,- per persoon per maand) verstrekt aan ongeveer 40 klanten van de stichtingen. Hiernaast heeft de consument verwezen naar diverse stukken die al eerder de bank zijn toegestuurd. De bank heeft hierop haar standpunt niet gewijzigd.

De klacht en vordering

- 2.8 De consument klaagt erover dat de bank op onterechte gronden heeft besloten de bancaire relatie met de consument te beëindigen en zijn persoonsgegevens in het IVR te registreren voor de duur van 8 jaar.

² Zie de tekst van dit artikel zoals dat is opgenomen in de bijlage bij de uitspraak.

Bovendien is het besluit om zijn bancaire relatie te beëindigen niet onderbouwd. De consument is van mening voldoende inzicht te hebben gegeven in de werkwijze en het rekeningengebruik van de beide stichtingen en dat er geen onduidelijkheden zijn. De consument heeft hieraan toegevoegd een nieuw betaalsysteem te gebruiken waardoor geen contant geld bij een casino meer hoeft te worden opgenomen. De consument heeft voorts toegelicht dat als gevolg van de lopende reorganisatie van de stichtingen de periodieke overboeking(en) tussen de stichtingen tot het verleden gaan behoren. De consument begrijpt niet om welke redenen zijn particuliere bancaire relatie in verband wordt gebracht met de gestelde onregelmatigheden bij de zakelijke rekeningen. Ter zitting heeft de consument verteld dat zijn persoonlijke bancaire relatie nog niet is beëindigd.

Het verweer

2.9 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

- 3.1 Ter zitting is komen vast te staan dat de persoonsgegevens van de consument ook in de Gebeurtenissenadministratie van de bank zijn opgenomen en de klacht van de consument ook tegen die registratie is gericht. Dit betekent dat de commissie dient te oordelen over de vraag of de bank op terechte gronden de persoonsgegevens van de consument mocht opnemen in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR en de bancaire relatie met de consument mocht beëindigen omdat de consument als bestuurder van twee stichtingen niet volledig meewerkte aan het cliëntenonderzoek.
- 3.2 Tussen partijen staat niet ter discussie dat op de bank de uit de Wwft³ voortvloeiende verplichting rust om een cliëntenonderzoek te verrichten. De bank mag alleen zaken doen met klanten van wie de juiste gegevens zijn vastgelegd. Hiernaast is de bank verplicht te weten wat de klanten met hun rekeningen doen, zoals in het geval van de contante opnames. Om aan deze verplichting te voldoen voert de bank regelmatig controles uit en vraagt zij zo nodig aanvullende informatie op.
- 3.3 De consument is van mening dat hij de bank afdoende heeft geïnformeerd en daarmee eventuele onduidelijkheden over het rekeningenverloop heeft weggenomen.
- 3.4 De bank heeft deze stelling van de consument gemotiveerd betwist.

³ Zie artikel 3 lid 5 onder e Wwft, zie hiervoor ook de bijlage bij de uitspraak.

De bank heeft aangevoerd dat de consument diens eerdere mondelinge toezegging onderliggende stukken over de contante opnames toe te sturen (zie hiervoor onder 2.6) niet is nagekomen, maar in plaats daarvan heeft verwezen naar de eerdere overgelegde documenten. De commissie is met de bank van oordeel dat de consument hierdoor de bank niet in staat stelt het ingestelde cliëntenonderzoek te voltooien.

Gebeurtenissenadministratie en IVR

- 3.5 De Gebeurtenissenadministratie en het IVR vormen het interne waarschuwingssysteem van de bank en de groep financiële ondernemingen waarvan de bank deel uitmaakt. De Gebeurtenissenadministratie is een register van (persoons)gegevens, die daarin zijn verwerkt met het oog op de veiligheid en integriteit van de financiële instelling en die om die reden speciale aandacht behoeven. De Gebeurtenissenadministratie wordt beheerd en is in te zien door de afdeling veiligheidszaken van de bank. Door opname van verwijzingsgegevens in het IVR kan de eigen organisatie van de bank op die informatie opmerkelijk worden gemaakt. De opname van persoonsgegevens in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR is slechts dan gerechtvaardigd als de registraties in overeenstemming zijn met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming (UAVG).
- 3.6 Op grond van deze regelgeving is de verwerking van de persoonsgegevens rechtmatig indien dit noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de bank. Hiernaast moet de registratie voldoen aan de beginselen van subsidiariteit en proportionaliteit.
- 3.7 Over het gerechtvaardigd belang van de bank bij de registraties, overweegt de commissie als volgt. Allereerst staat vast dat de bank haar besluit de persoonsgegevens van de consument heeft onderbouwd. In aansluiting op hetgeen door de bank daarover is aangevoerd is hiervoor reeds vastgesteld dat het ontvangen van verifieerbare informatie over de contante geldopnames essentieel is voor het uitvoeren van cliëntenonderzoek door de bank. De consument die als enig bestuurder de feitelijke zeggenschap over de stichtingen kan uitoefenen, heeft op de door de bank gestelde vragen gereageerd. Vaststaat dat de consument ondanks zijn eerdere toezegging ervan heeft afgezien de door de bank benodigde onderbouwing van de contante geldopnames te verstrekken. Gelet op de hiervoor genoemde rol van de consument en diens weigering de contante geldopnames te onderbouwen, heeft de bank het cliëntenonderzoek niet naar behoren kunnen uitvoeren. Het feit dat de consument niet volledig aan het cliëntenonderzoek heeft willen meewerken is een omstandigheid die 'speciale aandacht' behoeft, gelet op de veiligheid en integriteit van de bank. Vanwege dit alles heeft de bank een gerechtvaardigd belang bij de registraties van de persoonsgegevens van de consument.

- 3.8 Bij subsidiariteit gaat het om het uitgangspunt dat er geen lichter middel mag zijn om hetzelfde doel te bereiken. Het doel van de registratie is de medewerkers van de bank erop opmerkzaam te maken dat de consument een mogelijk risico vormt voor de veiligheid en integriteit van de financiële instellingen. Dat doel is niet op een andere manier te bereiken dan met een melding in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR. Hiermee is aan de eisen van subsidiariteit voldaan.
- 3.9 Bij het beantwoorden van de vraag of de registraties proportioneel zijn, dient het belang van de financiële sector bij de registraties te worden afgewogen tegen de nadelige gevolgen daarvan voor de consument. Ook mag de duur van de registraties, die in dit geval op acht jaar is gesteld, niet disproportioneel zijn.⁴ De commissie is van oordeel dat het belang van de bank bij de registraties van de gegevens van de consument in het IVR zwaarder weegt dan het mogelijke negatieve effect dat de registraties voor de consument hebben. Hierbij is van belang dat de registraties zuiver intern zijn: financiële instellingen die geen deel uit maken van de groep financiële instellingen waarvan de bank deel uitmaakt hebben geen toegang tot de registers. Dit betekent dus dat de consument niet belemmerd wordt om bij een andere financiële instelling een bancaire relatie aan te gaan. Wat de duur van de registraties betreft is niet gebleken van omstandigheden aan de zijde van de consument die tot de conclusie leiden dat de duur van acht jaar disproportioneel is. Alles afwegende is de commissie van oordeel dat de consument niet disproportioneel in zijn belangen wordt geraakt door de interne registraties van zijn persoonsgegevens voor de duur van acht jaar.

Herstel bankrelatie?

- 3.10 De bank heeft tijdens de mondelinge behandeling toegelicht dat het besluit om de bankrelatie te beëindigen gehandhaafd blijft maar wordt uitgevoerd na de afronding van de onderhavige klachtprocedure. De commissie overweegt als volgt. De bank is bevoegd de contractuele relatie met de consument op te zeggen. Een bevoegdheid die niet onbegrensd is. Op grond van de omstandigheden van het geval kan het zijn dat het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is dat van die bevoegdheid gebruik wordt gemaakt. In dit geval is aan de orde dat de bank op grond van de Wwft verplicht is om cliëntenonderzoek te verrichten. En daarnaast de bankrelatie moet beëindigen als, zoals in deze kwestie, de klant een onaanvaardbaar risico op witwassen en terrorismefinanciering meebrengt.⁵ Gelet op al hetgeen dat daarover is overwogen, is de commissie van oordeel dat de bankrelatie mocht worden beëindigd. Dit klachtonderdeel wordt daarom afgewezen.

⁴ Zie geschillencommissie Kifid, nr. 2016-302 onder 4.9.

⁵ Zie artikelen 3 en 5 Wwft, zoals opgenomen in de bijlage bij de uitspraak en ook geschillencommissie Kifid, nr. 2020-718, onder 2.15.

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht ongegrond en wijst de vorderingen af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft)

Artikel 3 Wwft

1. Een instelling verricht ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme cliëntenonderzoek.
 2. Het cliëntenonderzoek stelt de instelling in staat om:
(...)
 - c. het doel en de beoogde aard van de zakelijke relatie vast te stellen;
 - d. een voortdurende controle op de zakelijke relatie en de tijdens de duur van deze relatie verrichte transacties uit te oefenen, teneinde te verzekeren dat deze overeenkomen met de kennis die de instelling heeft van de cliënt en diens risicoprofiel, met zo nodig een onderzoek naar de bron van de middelen die bij de zakelijke relatie of de transactie gebruikt worden;(...)
 5. Een instelling verricht het cliëntenonderzoek in de volgende gevallen:
 - a. (...)
 - b. indien zij in of vanuit Nederland een incidentele transactie verricht ten behoeve van de cliënt van ten minste € 15.000, of twee of meer transacties waartussen een verband bestaat met een gezamenlijke waarde van ten minste € 15.000;
 - c. indien er indicaties zijn dat de cliënt betrokken is bij witwassen of terrorisme;
 - d. indien zij twijfelt aan de juistheid of volledigheid van eerder verkregen gegevens van de cliënt;
 - e. indien het risico van betrokkenheid van een bestaande cliënt bij witwassen of financieren van terrorisme daartoe aanleiding geeft;(...)
 6. Een instelling als bedoeld in artikel 1a, vierde lid, onderdeel i, verricht cliëntenonderzoek indien zij in of vanuit Nederland een incidentele transactie verricht ten behoeve van de cliënt van ten minste € 10.000 in contant geld, of twee of meer transacties waartussen een verband bestaat met een gezamenlijke waarde van ten minste € 10.000 in contant geld.
- (...)

Artikel 5 Wwft

(...)

3. Indien een instelling met betrekking tot een zakelijke relatie niet kan voldoen aan artikel 3, eerste tot en met vierde en veertiende lid, onderdeel a, beëindigt de instelling die zakelijke relatie.

(...)

Relevante artikelen uit de AVG:

Artikel 6

Rechtmatigheid van de verwerking

1. De verwerking is alleen rechtmatig indien en voor zover aan ten minste een van de onderstaande voorwaarden is voldaan:

(...)

f) de verwerking is noodzakelijk voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke of van een derde, behalve wanneer de belangen of de grondrechten en de fundamentele vrijheden van de betrokkene die tot bescherming van persoonsgegevens openen, zwaarder wegen dan die belangen, met name wanneer de betrokkene een kind is.

Artikel 10

Verwerking van persoonsgegevens betreffende strafrechtelijke veroordelingen en strafbare feiten
Persoonsgegevens betreffende strafrechtelijke veroordelingen en strafbare feiten of daarmee verband houdende veiligheidsmaatregelen mogen op grond van artikel 6, lid 1, alleen worden verwerkt onder toezicht van de overheid of indien de verwerking is toegestaan bij Unierechtelijke of lidstaatrechtelijke bepalingen die passende waarborgen voor de rechten en vrijheden van de betrokkenen bieden. Omvattende registers van strafrechtelijke veroordelingen mogen alleen worden bijgehouden onder toezicht van de overheid.

Relevante artikelen uit de UAVG:

Artikel 33. Overige uitzonderingsgronden inzake gegevens van strafrechtelijke aard

(...)

2 Persoonsgegevens van strafrechtelijke aard mogen worden verwerkt door de verwerkingsverantwoordelijke die deze gegevens ten eigen behoeve verwerkt:

(...)

b. ter bescherming van zijn belangen, voor zover het gaat om strafbare feiten die zijn of op grond van feiten en omstandigheden naar verwachting zullen worden gepleegd jegens hem of jegens personen die in zijn dienst zijn.

(...)

4 Persoonsgegevens van strafrechtelijke aard mogen ten behoeve van derden worden verwerkt:

(...)

b. indien deze derde een rechtspersoon is die in dezelfde groep is verbonden als bedoeld in artikel 24b van Boek 2 van het Burgerlijk Wetboek (...)

Relevante artikelen uit de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen van 1 mei 2010:

4. Beginselen van Verwerking van Persoonsgegevens

4.1 Persoonsgegevens worden in overeenstemming met de wet en op behoorlijke en zorgvuldige wijze verwerkt.

(...)

4.3 Persoonsgegevens worden slechts verwerkt indien en voor zover is voldaan aan minimaal één van de volgende rechtmatige grondslagen:

(...)

f. de Verwerking van Persoonsgegevens is noodzakelijk voor de behartiging van het gerechtvaardigde belang van de Financiële instelling of van een Derde aan wie de Persoonsgegevens worden verstrekt, tenzij het belang of de fundamentele rechten en vrijheden van de Betrokkene, in het bijzonder het recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer, prevaleert.

(...)

5. Doeleinden voor de Verwerking van Persoonsgegevens

5.1 Algemeen

5.1.1 Verwerking van Persoonsgegevens door Financiële instellingen vindt plaats, met inachtneming van de beginselen voor Verwerking van Persoonsgegevens ten behoeve van een efficiënte en effectieve bedrijfsvoering, in het bijzonder in het kader van het uitvoeren van de volgende activiteiten:

(...)

d. het waarborgen van de veiligheid en integriteit van de financiële sector, daaronder mede begrepen het onderkennen, voorkomen, onderzoeken en bestrijden van (pogingen tot) (strafbare of laakbare) gedragingen gericht tegen de branche waar een Financiële 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;

e. het voldoen aan wettelijke verplichtingen;

f. het beheren van de relatie met de Cliënt.

(...).

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

5.5.1 Ten behoeve van de veiligheid en integriteit van de Financiële sector kunnen gegevens, waaronder Persoonsgegevens, die betrekking hebben op: (i) gebeurtenissen die gelet op het bijzondere karakter van de Financiële sector de zorg en aandacht behoeven van de Financiële instelling; (ii) (potentiële) vorderingen onder meer ten aanzien van een met de Financiële instelling gesloten overeenkomst; (iii) het niet nakomen van contractuele verplichtingen of andere (toerekenbare) tekortkomingen;

of (iv) handelingen van Financiële instellingen, waaronder onderzoek als bedoeld in artikel 5.6.1 Gedragscode, worden opgenomen in een Gebeurtenissenadministratie gehouden door Veiligheidszaken of een daartoe aangewezen afdeling van de betreffende Financiële instelling. Op deze Gebeurtenissenadministratie is de Gedragscode van toepassing.

5.5.2 Indien een in het eerste lid bedoelde gebeurtenis voldoet aan de criteria als opgenomen in het Protocol worden de met deze gebeurtenis verband houdende gegevens opgenomen in het incidentenregister en is opname in het EVR mogelijk (Bijlage I: Document B). (...)

In de toelichting bij artikel 5.5 van de GVPFI staat onder meer het volgende vermeld:

Binnen een Financiële instelling vormt Veiligheidszaken, die zich bezig houdt met de bestrijding van fraude en criminaliteit, vaak een afgezonderde eenheid. Deze afdeling legt onder meer gebeurtenissen vast die van belang zijn voor de veiligheid en integriteit van de Financiële sector en om die reden speciale aandacht behoeven.

Het kan daarbij gaan om uiteenlopende gebeurtenissen als de melding van een gestolen laptop tot het vermoeden dat een bepaald persoon betrokken is bij een vorm van fraude of criminaliteit. Deze Persoonsgegevens worden vastgelegd in een zogeheten Gebeurtenissenadministratie. De Persoonsgegevens opgenomen in de Gebeurtenissenadministratie mogen in beginsel alleen gebruikt worden binnen de Financiële instelling of de Groep waartoe de Financiële instelling behoort. Om een oncontroleerbaar gebruik van deze Persoonsgegevens te voorkomen wordt een beperkte set aan gegevens (naam, adres, woonplaats en geboortedatum) opgenomen in een Intern Verwijzingsregister (IVR) dat in het kader van onder meer acceptatie en schadeafhandeling door de betreffende afdelingen geraadpleegd mag worden. Indien blijkt dat een Betrokkene in dit IVR voorkomt moet contact worden opgenomen met Veiligheidszaken, die vervolgens adviseert over de beslissing die moet worden genomen. Op deze Verwerking van Persoonsgegevens is de Gedragscode van toepassing en is een separate melding gedaan bij het CBP.

(...)

Indien, na nader onderzoek, blijkt dat de gebeurtenis van zodanige aard is dat deze voldoet aan de voorwaarden genoemd in het Protocol worden de gegevens opgenomen in het Incidentenregister en, wanneer aan aanvullende voorwaarden is voldaan, in het EVR. Op deze Verwerkingen is niet de Gedragscode, maar het Protocol van toepassing.

Algemene Bankvoorwaarden

Artikel 35 – Opzegging van de relatie

(...)

1. U kunt de relatie tussen u en ons opzeggen. Wij kunnen dit ook. Het is daarvoor niet nodig dat u in verzuim bent met de nakoming van een verplichting. Wij houden ons bij opzegging aan onze zorgplicht als genoemd in artikel 2 lid 1 ABV. Als u ons vraagt waarom wij de relatie opzeggen, dan laten wij u dat weten.
2. Opzegging betekent dat de relatie en alle lopende overeenkomsten worden beëindigd. Gedeeltelijke opzegging kan ook. In dat geval kunnen er bijvoorbeeld bepaalde overeenkomsten blijven bestaan.
3. Als er voor de beëindiging van een overeenkomst voorwaarden gelden, zoals een opzegtermijn, worden die nageleefd. Tijdens de afwikkeling van de relatie en de beëindigde overeenkomsten blijven alle toepasselijke voorwaarden van kracht.