

Privacy & Cookie Reglement SNS Eén-tweetje

SNS Eén-tweetje is een app van SNS¹. Wij zijn ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 16062338 en gevestigd aan de Croeselaan 1, 3521 BJ te Utrecht.

Jouw privacy

Wij vinden het belangrijk dat je weet hoe wij met jouw persoonsgegevens omgaan, zodat je erop kunt vertrouwen dat jouw gegevens bij ons in goede handen zijn. Jouw persoonsgegevens verwerken wij volgens de Algemene Verordening Persoonsgegevens en de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen. Meer informatie over de Gedragscode vindt je op www.nvb.nl.

Waar gebruiken wij jouw persoonsgegevens voor?

Als je SNS Eén-tweetje gebruikt, dan vragen wij om jouw persoonsgegevens (naam en telefoonnummer). Daarnaast verwerken wij een aantal automatisch gegenereerde persoonsgegevens. Wij kunnen jouw persoonsgegevens gebruiken om:

- je toegang te geven tot SNS Eén-tweetje
- SNS Eén-tweetje optimaal te laten functioneren
- je klantondersteuning te verlenen
- statistisch onderzoek te doen
- enquêtes te sturen over SNS Eén-tweetje
- te voldoen aan de wet.

Je gegevens worden niet gebruikt voor andere doeleinden.

Doorgifte van een franchisenemer aan SNS

Als je kiest voor een adviseur die franchisenemer is van SNS, dan is het goed om te weten dat die adviseur de gegevens die jij in SNS Eén-tweetje zet kan delen met SNS. Dit gebeurt bijvoorbeeld als je vragen stelt waarvoor je adviseur specifieke kennis en ervaring nodig heeft, bijvoorbeeld over hypotheek. Als je dit niet wilt, dan kun je kiezen voor een adviseur in dienst van SNS. Dan worden je gegevens niet gedeeld met anderen, anders dan zoals benoemd in de gebruiksvoorwaarden en/of in dit Privacy- en Cookie reglement.

Gevoeligheid gegevens

SNS Eén-tweetje is bedoeld voor algemene communicatie met een adviseur, zoals het kunnen stellen van vragen of het maken van een afspraak. We raden het klanten af om gevoelige (bijvoorbeeld financiële gegevens) of bijzondere persoonsgegevens (bijvoorbeeld medische gegevens) in SNS Eén-tweetje te zetten. Doe je dat toch, dan geef je daarmee toestemming aan SNS voor de verwerking van deze persoonsgegevens. Deze toestemming kun je altijd weer intrekken door te bellen met SNS of te mailen met chat@sns.nl.

Als een adviseur van mening is dat je gevoelige of bijzondere persoonsgegevens in SNS Eén-tweetje zet, kan hij de gegevens

laten bewerken zodat ze niet meer leesbaar zijn voor zowel de adviseur als voor jou zelf. Wil je zelf dat gegevens niet meer zichtbaar zijn, kun je dit aangeven bij de adviseur.

SNS Eén-tweetje en cookies

Cookies voor een prettig gebruik van SNS Eén-tweetje

Wij willen graag dat het gebruik van onze apps voor je zo prettig en soepel mogelijk verloopt. Vaak zijn daar cookies voor nodig. Dat zijn kleine tekstbestanden die bij jouw bezoek aan onze apps automatisch op jouw mobiele telefoon worden geplaatst. Wij kunnen je niet altijd direct persoonlijk identificeren aan de hand van cookies. Voor SNS Eén-tweetje maken we alleen gebruik van een functionele cookie, namelijk een AWS cookie. Hierin worden verder geen persoonsgegevens opgeslagen.

Hoe lang is een cookie geldig?

Onze cookies blijven op je mobiele telefoon totdat je SNS Eén-tweetje verwijderd.

Opnemen telefoongesprekken en vastleggen van andere communicatie

Mocht je ons bellen via de app dan worden gesprekken niet opgenomen. Indien je ons belt via de klantenservice, dan kunnen deze gesprekken in bepaalde situaties worden opgenomen, bijvoorbeeld om ons personeel te trainen en te coachen. Als dat mogelijk is, dan heb je het recht om het opgenomen gesprek te beluisteren of daarvan een schriftelijk verslag te ontvangen.

Wil je informatie over jouw persoonsgegevens?

Je kunt ons vragen welke persoonsgegevens wij van je verwerken. Dit recht is vastgelegd in de Algemene Verordening Persoonsgegevens. Binnen vier weken ontvang je dan een overzicht van jouw persoonsgegevens. Wij kunnen hiervoor een vergoeding vragen.

Je kunt ons vragen onjuiste gegevens te wijzigen of jouw gegevens aan te vullen. Als je vindt dat persoonsgegevens verwijderd moeten worden, bijvoorbeeld omdat deze in strijd met de Algemene verordening gegevensbescherming zijn, kun je ons dat ook laten weten. De contactgegevens vindt je onderaan dit Privacy & Cookie Reglement.

Jouw gegevens in SNS Eén-tweetje

We bewaren gegevens alleen als dit wettelijk verplicht of toegestaan is. Bij het verwijderen van SNS Eén-tweetje van je mobiele telefoon zullen we de gegevens, waar mogelijk en nodig, zo snel mogelijk verwijderen. Als je ons vraagt om je gegevens te verwijderen, dan doen we dat als dat mogelijk is.

¹ SNS is een handelsnaam van de Volksbank N.V.

Wijziging van het Privacy & Cookie Reglement.

We kunnen dit Privacy & Cookie Reglement aanpassen. Dat doen we bijvoorbeeld als de wet of het beleid wijzigt. Wij raden je daarom aan het Privacy & Cookie Reglement regelmatig opnieuw te bekijken bij een bezoek aan SNS Eén-tweetje.

Vragen of inlichtingen?

Heb je vragen over dit Privacy & Cookie Reglement of wens je meer informatie over jouw persoonsgegevens? Dan kun je contact met ons opnemen door te mailen naar chat@sns.nl.

Februari 2019