

# Privacy- & Cookiereglement

## SNS EN UW PRIVACY

Wij vinden het belangrijk dat voor u duidelijk is hoe wij met uw persoonsgegevens omgaan, zodat u erop kunt vertrouwen dat uw gegevens bij ons in goede handen zijn. In dit Privacy- & Cookiereglement hebben wij voor u op een rij gezet hoe wij omgaan met uw persoonsgegevens.

## WAT ZIJN PERSOONSGEGEVENS?

Persoonsgegevens zijn alle gegevens die direct of indirect zijn te herleiden tot u als persoon. Denk daarbij onder meer aan uw rekeningnummer, naam, adres, geboortedatum, telefoonnummer en emailadres. Alles wat met die persoonsgegevens wordt gedaan, wordt 'verwerken' genoemd. De wettelijke betekenis van het begrip 'verwerken' is ruim en houdt onder meer in:

- het verzamelen
- het bewaren
- het raadplegen
- het gebruiken
- het verwijderen van persoonsgegevens.

## VAN WIE VERWERKEN WIJ PERSOONSGEGEVENS?

Wij verwerken persoonsgegevens van personen met wie wij direct of indirect een relatie willen krijgen, hebben of hebben gehad. Denk daarbij aan:

- (Potentiële) klanten en hun vertegenwoordigers, zoals ouders van minderjarige kinderen;
- Bezoekers van onze websites;
- Personen die aan een bedrijf of organisatie zijn verbonden waar wij een relatie mee hebben.

## WIE IS VERANTWOORDELIJK VOOR DE VERWERKING VAN UW PERSOONSGEGEVENS?

SNS is een handelsnaam van de Volksbank N.V. (de Volksbank). De Volksbank is de verantwoordelijke voor het verwerken van persoonsgegevens voor alle ondernemingen die behoren tot de groep van de Volksbank. De actuele lijst van ondernemingen die behoren tot onze groep treft u [hier](#) aan.

## **WAARVOOR VERWERKEN WIJ UW PERSOONSgegevens?**

Wij verwerken uw persoonsgegevens voor de volgende doelen, waarbij we per doel een aantal voorbeelden van verwerkingen hebben opgenomen.

### **OM EEN RELATIE MET U AAN TE GAAN EN TE ONDERHOUDEN**

Als u klant bij ons wilt worden, hebben wij persoonsgegevens van u nodig. Wij moeten u identificeren en verifiëren meestal aan de hand van een kopie van uw identiteitsbewijs. Daarnaast moeten wij onderzoek doen of we u als klant kunnen accepteren. En als u een krediet aanvraagt, moeten wij uw kredietwaardigheid beoordelen. Hiervoor kunnen wij ook gebruik maken van gegevens die wij van anderen verkrijgen zoals Bureau Krediet Registratie (BKR).

In onze rol als bemiddelaar van verzekeringen verwerken wij soms ook gegevens over uw gezondheid. Bijvoorbeeld als u een arbeidsongeschiktheids- of overlijdensrisicoverzekering wilt afsluiten. Bij schadeverzekeringen zoals een autoverzekering vragen wij u naar uw strafrechtelijk verleden. Deze gegevens worden verstrekt aan de verzekeraar om het risico te beoordelen en de premie vast te stellen.

### **OM FRAUDE TE VOORKOMEN EN TE BESTRIJDEN**

Voor fraudepreventie en –bestrijding maken wij gebruik van en nemen deel aan de incidentenregisters en waarschuwingssystemen van de financiële sector. Het doel hiervan is om de klanten van de financiële instellingen en de financiële instellingen zelf te beschermen. Daarnaast houden wij van websitebezoekers IP-adressen aan om cybercrime tegen te gaan.

### **OM TE KUNNEN VOLDOEN AAN WETTELIJKE VERPLICHTINGEN**

Wij zijn wettelijk verplicht gegevens van onze klanten te verstrekken bijvoorbeeld aan de Belastingdienst. De Belastingdienst mag alle gegevens die nodig zijn voor het vaststellen van de te heffen belasting opvragen bij ons. Ook de toezichthouders zoals de Autoriteit Financiële Markten (AFM), De Nederlandsche Bank (DNB), de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) en Europese Centrale Bank (ECB) kunnen gegevens opvragen.

### **OM MARKETINGACTIVITEITEN UIT TE KUNNEN VOEREN**

Om u als klant goed van dienst te kunnen zijn, verwerken wij gegevens voor marketingactiviteiten. We kunnen u onder andere via post, telefoon of e-mail informeren over onze producten en diensten. Ook weten wij welke producten u van ons heeft, en voor welke producten u interesse heeft getoond op de website. Op basis van deze gegevens kunnen we u gerichte aanbiedingen doen over al onze producten, zowel de bancaire als de verzekeringsproducten. Denk hierbij aan een spaarrekening voor uw kind. Wilt u niet benaderd worden voor marketingactiviteiten, dan kunt u altijd contact opnemen met ons. De contactgegevens vindt u onderaan dit reglement.

### **OM UW EN ONZE BELANGEN TE BESCHERMEN**

Wij vinden het belangrijk dat uw en onze belangen goed beschermd worden. Zo verwerken wij uw gegevens om een inschatting te maken van voorzieningen die wij moeten treffen op onze balans. Daarnaast verwerken wij soms persoonsgegevens om te komen tot nieuwe producten of diensten of tot verbetering van bestaande producten of diensten. Dit doen we onder meer aan de hand van klantpanels.



Zodra u een betalingsachterstand heeft, kunnen wij bijvoorbeeld gegevens uitwisselen met uw franchise-nemer om gezamenlijk te komen tot de beste oplossing voor uw situatie. Om te helpen voorkomen dat u in betalingsachterstand raakt, maken wij een inschatting van het risico dat u hiervoor loopt. Wij doen dit onder meer op basis van uw persoonsgegevens.

### **VOOR HISTORISCHE, STATISTISCHE EN/OF WETENSCHAPPELIJKE DOELEINDEN**

Wij verwerken niet meer gegevens dan noodzakelijk is voor de doeleinden zoals we die genoemd hebben. Uw persoonsgegevens bewaren wij ook niet langer dan nodig is. Wel kunnen we uw gegevens nog gebruiken voor historische, statistische en/of wetenschappelijke doelen en analyses. Dit doen wij bijvoorbeeld om het aantal klanten per productsoort over de jaren heen in beeld te brengen.

### **MET WIE DELEN WIJ UW GEGEVENS?**

Wij delen in bepaalde gevallen uw persoonsgegevens met andere ondernemingen binnen de groep van de Volksbank. Als u klant bent van één van deze ondernemingen, zien wij u namelijk ook als klant van de groep van ondernemingen van de Volksbank. Zo delen wij bijvoorbeeld gegevens voor een verantwoord acceptatiebeleid en om fraude te voorkomen. Maar ook als dat nodig is voor de verwerking van uw aanvraag of om een totaaloverzicht te krijgen van de producten en diensten die u heeft bij de ondernemingen van de groep van de Volksbank.

SNS werkt samen met franchisenemers. Om met hen samen te werken moeten uw persoonsgegevens kunnen worden uitgewisseld. Als u bijvoorbeeld een verzekering, spaarrekening, hypotheek of betaalrekening via een franchisenemer opent, geeft deze uw persoonsgegevens aan ons door. Ook gedurende de looptijd van een product worden gegevens uitgewisseld, bijvoorbeeld om te zorgen dat uw financiële belangen goed behartigd worden. Daarnaast worden voor marketingactiviteiten persoonsgegevens uitgewisseld met de franchisenemer. Deze activiteiten vinden in dat geval in onderling overleg plaats.

Uw persoonsgegevens kunnen worden gedeeld met derde partijen. Dit doen wij uiteraard niet zonder goede reden. Voor sommige werkzaamheden schakelen wij namelijk opdrachtnemers in. Denk hierbij aan de bezorging van uw rekeningafschriften, het versturen van (service)berichten, de bezorging van uw digi-pas, maar ook het onderhouden van een deel van onze (IT-)infrastructuur. Wij maken alleen gebruik van opdrachtnemers die passende beveiligingsmaatregelen treffen ter bescherming van uw persoonsgegevens. Daarnaast moeten zij geheimhouding garanderen. Ook mogen zij uw persoonsgegevens niet gebruiken voor hun eigen marketingactiviteiten.

Zoals aangegeven onder 'Waarvoor verwerken wij uw persoonsgegevens?' delen wij soms ook gegevens met de Belastingdienst of toezichthouders. Dit doen wij alleen als we dat wettelijk verplicht zijn of als er een andere rechtvaardigingsgrond is.

Als u via ons een verzekering afsluit, delen wij uw persoonsgegevens met Volmachtkantoor Nederland B.V., Bemiddelingskantoor Nederland B.V. en de verzekeraar. Dit doen wij zodat zij de verzekering verder kunnen afhandelen. Tevens handelen zij eventuele schadeclaims af die u bij ons meldt.



Mocht u internationale betalingen doen met het bankiersnetwerk SWIFT, dan kan de Amerikaanse overheid uw gegevens opvragen voor terrorismebestrijding.

### **HOE BORGEN WIJ UW PRIVACY?**

Wij hebben privacy hoog in het vaandel staan. Wij hebben een Privacy Officer en Medewerkers Privacy die toezien op de naleving van de privacyregelgeving en -bescherming. Deze Medewerkers Privacy zitten decentraal op diverse plekken in de organisatie en zijn binnen hun deel van de organisatie aanspreekpunt op het gebied van privacy. De Privacy Officer is het centraal aanspreekpunt voor zowel de organisatie als de toezichthouder.

Ook hebben wij mensen die zich volledig bezig houden met de veiligheid van onze IT-infrastructuur in algemene zin, en internetbankieren en mobiel bankieren in het bijzonder. Al onze medewerkers hebben getekend voor geheimhouding. En wij zorgen er voor dat alleen medewerkers die dit vanwege hun functie moeten uw persoonsgegevens verwerken.

### **SOCIAL MEDIA**

Op onze websites kunnen buttons van social media staan, zoals Google+, Facebook of Twitter. Dit Privacy- & Cookiereglement geldt niet voor deze social media. Het gebruik van social media is uw eigen verantwoordelijkheid. Wij raden u aan de privacyregels van deze social media goed te lezen, zodat u weet wat er met uw gegevens gebeurt. Veel social media aanbieders zijn buiten de Europese Unie gevestigd en slaan uw persoonsgegevens buiten de Europese Unie op. Hierdoor is het mogelijk dat uw persoonsgegevens niet op hetzelfde niveau zijn beschermd als binnen de Europese Unie. Als wij zelf een pagina hebben op één van de social media, zoals bijvoorbeeld Facebook, dan geldt dit Privacy- & Cookiereglement wel voor de inhoud van zo'n pagina.

Ons webcareteam beantwoordt uw vragen. Uw tweets, posts, en andere comments slaan wij op, zodat we u later eventueel nog verder kunnen helpen.

Als u een bericht achterlaat op één van onze communities of website, dan blijft dit bewaard zolang deze relevant is.

### **EXTERNE LINKS**

Onze website bevat links naar andere externe websites. Dit Privacy- & Cookiereglement geldt niet voor die websites. Wij proberen de externe links actueel te houden en naar de juiste websites te laten verwijzen. We zijn niet verantwoordelijk voor de inhoud van die websites en de manier waarop daar met uw persoonsgegevens wordt omgegaan. Wij adviseren u altijd na te lezen op welke manier deze andere websites met uw persoonsgegevens omgaan.

### **COOKIES**

Cookies zijn kleine tekstbestanden die bij uw bezoek aan onze website automatisch op uw computer, tablet of mobiele telefoon worden geplaatst. Wij kunnen u niet altijd direct identificeren aan de hand van cookies.



Voor sommige cookies is toestemming nodig. Die vragen wij dan ook aan u door middel van een pop-up venster, in ieder geval bij een eerste bezoek aan onze website. U kunt uw toestemming ook weer via de website intrekken. Daarnaast kunt u cookies verwijderen uit uw browser of de instellingen van uw browser instellen naar uw persoonlijke voorkeuren. Voor andere cookies is geen toestemming nodig.

Voor een overzicht van alle cookies die wij gebruiken, kunt u [hier](#) klikken.

### **WELKE REGELS GELDEN ER BIJ DE VERWERKING VAN PERSOONSgegevens?**

Er is wet- en regelgeving voor de bescherming van persoonsgegevens. Zo geldt in Nederland de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp). Ook is door de banken de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen afgesproken. Voor bepaalde specifieke onderwerpen gelden nog andere regels. De Telecommunicatiewet is van toepassing bij het zenden van commerciële berichten. Om fraude en criminaliteit tegen te gaan geldt bijvoorbeeld het Protocol Incidenten waarschuwingssysteem Financiële Instellingen (PIFI).

### **WELKE RECHTEN HEEFT U?**

U kunt ons vragen welke persoonsgegevens wij van u verwerken. Dit recht is vastgelegd in de Wet bescherming persoonsgegevens. Binnen vier weken ontvangt u dan een overzicht van uw persoonsgegevens.

U kunt ons vragen onjuiste gegevens te wijzigen of uw gegevens aan te vullen. Als u vindt dat persoonsgegevens verwijderd moeten worden, kunt u ons dat ook laten weten.

De contactgegevens vindt u onderaan dit Privacy- & Cookiereglement.

### **WIJZIGING VAN HET PRIVACY- & COOKIEREGLEMENT**

We kunnen dit Privacy- & Cookiereglement aanpassen. Dat doen we bijvoorbeeld als de wet of ons beleid wijzigt. Wij raden u daarom aan het Privacy- & Cookiereglement regelmatig opnieuw te bekijken bij een bezoek aan onze website. U treft een link naar de meest actuele versie van ons Privacy- & Cookiereglement onderaan onze website aan. De laatste wijziging was op 9 augustus 2017.

### **VRAGEN & INLICHTINGEN?**

Heeft u vragen over dit Privacy- & Cookiereglement of wenst u meer informatie over uw persoonsgegevens? Bel dan met 030 - 633 30 00 of stuur ons een [bericht](#).

