

Privacy- & Cookiereglement

Dit mag je altijd van ons verwachten:

- Je bent zelf eigenaar van je persoonsgegevens. Het zijn jouw data, dus jij bepaalt.
- Jouw data verkopen wij nooit. Wij verdienen ons geld met bankactiviteiten, zoals je dat van ons kunt verwachten.
- Je bepaalt zelf in welke mate we je persoonsgegevens kunnen gebruiken of vrijgeven. Vrijgeven doen we alleen na jouw expliciete opdracht, tenzij we het wettelijk verplicht zijn.
- We gebruiken je persoonsgegevens om je beter te leren kennen. We hebben je persoonsgegevens paraat en passen onze dienstverlening daarop aan.
- Geef je ons de opdracht om actief mee te denken over je financiële situatie? Dan gebruiken we hiervoor je persoonsgegevens.
- We beheren je persoonsgegevens altijd met dezelfde zorgvuldigheid en betrouwbaarheid als je (spaar)geld. Je hebt altijd inzicht en kunt zelf je persoonsgegevens actualiseren en je keuzes bijstellen.

ASN Bank en je privacy

Je kunt erop vertrouwen dat je persoonsgegevens bij ons in goede handen zijn. We vinden het belangrijk dat het duidelijk is hoe we met je persoonsgegevens omgaan. Hoe we hier precies mee omgaan, lees je in dit Privacy- & Cookiereglement.

Wat zijn persoonsgegevens?

Persoonsgegevens zijn alle gegevens die, direct of indirect, te herleiden zijn tot jou als persoon. Denk bijvoorbeeld aan je naam, adres, geboortedatum, telefoonnummer en e-mailadres. Maar ook je klant- en rekeningnummer. Alles wat met die persoonsgegevens wordt gedaan, wordt 'verwerken' genoemd. Denk aan het verzamelen, bewaren, raadplegen en het verwijderen van persoonsgegevens.

Van wie verwerken we persoonsgegevens?

We verwerken persoonsgegevens van mensen met wie we direct of indirect een relatie hebben, hebben gehad of willen krijgen. Denk aan:

- bestaande of potentiële klanten en hun vertegenwoordigers, zoals gemachtigden of ouders van minderjarige kinderen;
- bezoekers van onze websites;
- personen die aan een bedrijf of organisatie zijn verbonden waar we een relatie mee hebben; en
- andere personen waar we contact mee hebben.

Wie is verantwoordelijk voor de verwerking van je persoonsgegevens?

ASN Bank is de verantwoordelijke voor het verwerken van je persoonsgegevens. ASN Bank is een handelsnaam van de Volksbank N.V. (de Volksbank). Dit zijn [alle ondernemingen](#) die behoren tot de groep van de Volksbank.

Op basis van welke rechtvaardigingsgronden verwerken we je gegevens?

We verwerken je persoonsgegevens op basis van de volgende rechtvaardigingsgronden:

- voor het uitvoeren van een overeenkomst;
- om aan wettelijke plichten te voldoen;
- als je toestemming hebt gegeven.
Goed om te weten: je kunt je toestemming altijd eenvoudig weer intrekken. Als je je toestemming intrekt, geldt dat pas vanaf dat moment; en
- om onze gerechtvaardigde belangen te behartigen, bijvoorbeeld als we een risicoanalyse moeten maken. In zo'n geval wegen we altijd jouw belangen en onze belangen tegen elkaar af. Alleen als we vinden dat onze gerechtvaardigde belangen opwegen tegen jouw privacybelang, verwerken we je persoonsgegevens op basis van deze grondslag.

Waarvoor verwerken we je persoonsgegevens?

Om een relatie met je aan te gaan en te onderhouden

Als je klant bij ons wilt worden, hebben we je persoonsgegevens nodig. Zo kunnen we je identiteit vaststellen en controleren. Dit doen we met een kopie van je identiteitsbewijs. Voor sommige producten of diensten, hebben we ook andere persoonsgegevens van je nodig. Zoals inkomensgegevens, de waarde van je huis, of je samenwoont en of je schulden hebt.

We moeten onderzoeken of we je als klant mogen accepteren, dit is wettelijk verplicht. Vraag je bijvoorbeeld een krediet aan? Dan moeten we je kredietwaardigheid beoordelen. En controleren we of je voorkomt in één van de (incidenten)registers. Hiervoor gebruiken we ook persoonsgegevens die we van anderen krijgen, zoals het Bureau Krediet Registratie (BKR). Zolang je klant bij ons bent, verwerken we je persoonsgegevens. Dit is nodig om de overeenkomst met je uit te kunnen voeren of om met je mee te kunnen denken, zodat we je zo goed mogelijk informatie en dienstverlening kunnen bieden. We administreren deze persoonsgegevens natuurlijk zorgvuldig en werken ze bij als er iets verandert.

Ook hebben we je persoonsgegevens nodig om je producten te beheren en je betaal- en andere (financiële) opdrachten uit te voeren. Dat kan gaan om NAW-gegevens, maar ook om de waarde van je huis, rekeningsaldi en transacties.

Om fraude te voorkomen en te bestrijden

We maken gebruik van en nemen deel aan incidentenregisters en waarschuwingssystemen van de financiële sector. Dit helpt ons om fraude te voorkomen en te bestrijden. In deze registers en systemen wordt onder strikte voorwaarden informatie rond incidenten vastgelegd. Denk aan het vervalsen van nota's, identiteitsfraude, skimming en phishing. Dit gebeurt om jou, andere klanten van onszelf en van overige financiële instellingen én financiële instellingen zelf te beschermen. We houden ons hierbij aan het [Protocol Incidenten waarschuwingssysteem Financiële Instellingen](#) (PIFI). In het PIFI staan de procedures en voorwaarden voor het vastleggen, gebruiken en uitwisselen van persoonsgegevens tussen de (financiële) partijen die bij het PIFI zijn aangesloten. Het PIFI is goedgekeurd door de Nederlandse privacy toezichthouder, de Autoriteit Persoonsgegevens. Ook leggen we mogelijke incidenten vast in interne registers en houden we van websitebezoekers IP-adressen bij. Hiermee kunnen we cybercrime tegengaan, opsporen en analyseren. Zo proberen we jou en onze andere klanten te beschermen tegen fraude.

Om te kunnen voldoen aan wettelijke verplichtingen

We moeten ons aan verschillende wetten houden. Van deze wetten moeten we bepaalde persoonsgegevens registreren en in sommige gevallen ook doorgeven aan de overheid. Zo moeten we bijvoorbeeld vanuit de *Wet op het financieel toezicht* (Wft) je identiteit vaststellen en controleren. Vanuit de *Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme* (Wwft) moeten wij klantonderzoek doen. Daarnaast mag de Belastingdienst alle persoonsgegevens die nodig zijn om vast te kunnen stellen hoeveel belasting er betaald moet worden, bij ons opvragen. Zoals rekening-saldi of de waarde van de beleggingsportefeuilles van onze klanten. Ook toezichthouders zoals de Autoriteit Financiële Markten (AFM), De Nederlandsche Bank (DNB), de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) en de Europese Centrale Bank (ECB) kunnen persoonsgegevens bij ons opvragen. Bijvoorbeeld om te controleren of we ons houden aan financiële en privacy regelgeving. Verder zijn we wettelijk verplicht om persoonsgegevens actueel te houden. Daarom controleren wij steekproefsgewijs de kwaliteit van onze persoonsgegevens. De uitkomsten van deze steekproeven verwerken we in rapportages, maar zijn nooit direct te herleiden tot individuele klanten. Bovendien hebben we een zorgplicht waardoor we rekening moeten houden met veranderingen in je situatie.

Om marketingactiviteiten en klantonderzoek uit te kunnen voeren

Om je als klant goed van dienst te kunnen zijn, verwerken we persoonsgegevens voor marketingactiviteiten. We kunnen je onder andere via post, telefoon of e-mail informeren over onze producten en diensten. Ook weten we welke producten je van ons hebt en in sommige gevallen op welke pagina's op onze website je bent geweest. Op basis van deze gegevens kunnen wij je gerichte aanbiedingen doen over onze producten en diensten. Denk hierbij aan een spaarrekening voor je kind. Dit doen we met onze eigen communicatiemiddelen, maar ook met gepersonaliseerde advertenties op apps en websites van andere partijen, en via social media. We gebruiken hiervoor onder meer cookies en vergelijkbare technieken. Meer informatie lees je bij het kopje 'Cookies en vergelijkbare technieken'. We kiezen voor een persoonlijke benadering en hechten waarde aan je mening. Zo meten we het effect van een campagne en gebruiken we de uitkomst om onze uitingen verder te verbeteren. Dit soort analyses doen we alleen met persoonsgegevens die we echt nodig hebben. Niet relevante gegevens laten we dus buiten beschouwing. We verdelen onze klanten in verschillende categorieën, zodat we iedereen gericht en persoonlijk kunnen informeren. Hierdoor krijg je steeds zo relevant mogelijke informatie van ons. We verwerken persoonsgegevens ook om nieuwe producten of diensten te ontwikkelen, of om bestaande producten of diensten te verbeteren. Dit doen we onder meer met behulp van klantonderzoek, bijvoorbeeld een online enquête of een interview. Voor een onderzoek wordt een aantal klanten voor deelname uitgenodigd. En meestal doen we dit in samenwerking met een gespecialiseerd marktonderzoeksbureau. Zie hiervoor ook het kopje 'Met wie wisselen we gegevens uit?'. Uitkomsten van klantonderzoek worden altijd anoniem verwerkt. Wil je niet door ons benaderd worden voor marketingactiviteiten en/of klantonderzoek, dan kun je dit aan ons doorgeven door contact met ons op te nemen. Onze contactgegevens vind je onderaan dit reglement en op de pagina '[Service en contact](#)' van onze website.

Om jouw en onze belangen te beschermen

We vinden het belangrijk om jouw en onze belangen goed te beschermen. Hiervoor moeten we in bepaalde gevallen je persoonsgegevens verwerken. Zo houden we in de gaten of er verdachte of ongebruikelijke betalingen gedaan worden. Hierdoor kunnen we je waarschuwen als je pas opeens anders wordt gebruikt dan we van je gewend zijn. Ook proberen we het gedrag van fraudeurs te herkennen en houden we bij wie onze website bezoekt. Dit helpt ons fraude te voorkomen en eventuele daders te achterhalen.

We verwerken je persoonsgegevens ook om in te schatten hoe groot onze buffer voor tegenslagen moet zijn en om (interne) risico's en bedrijfsprocessen te monitoren. Persoonsgegevens helpen ons bovendien om van tevoren mogelijke betalingsrisico's in te schatten. Zo kunnen we je op tijd helpen om eventuele betalingsmoeilijkheden te voorkomen.

Daarnaast verwerken we persoonsgegevens om nieuwe producten of diensten te ontwikkelen, of om bestaande producten of diensten te verbeteren. Dit doen we onder meer met behulp van klantpanels.

Als je contact met ons opneemt of wij met jou, dan kunnen we van deze gesprekken aantekeningen maken. Zo kunnen we altijd achterhalen wat er besproken is. Ook kunnen we zo rekening houden met eventuele persoonlijke omstandigheden die je telefonisch met ons hebt gedeeld. Verder kunnen onze telefoongesprekken worden opgenomen voor trainings- en kwaliteitsdoeleinden. En heb je telefonisch een beleggingsorder ingelegd? Dan gebruiken we de opnames ook voor bewijsdoeleinden.

Telefoongesprekken worden nooit langer bewaard dan noodzakelijk is voor het doel waarvoor ze zijn opgenomen.

Voor historische, statistische en/of wetenschappelijke doeleinden

Als het nodig is, kunnen we je gegevens gebruiken voor historische, statistische en/of wetenschappelijke doeleinden en analyses. Dit doen we bijvoorbeeld om te rapporteren aan de toezichthouder. Of om het aantal klanten per product over de jaren heen in beeld te brengen. Dit gebeurt zoveel mogelijk anoniem.

Met wie wisselen we gegevens uit?

Voor de doelen hierboven wisselen we gegevens uit met andere partijen. Zoals andere merken van de Volksbank, opdrachtnemers, de overheid en toezichthouders. We lichten per categorie toe waarom we je gegevens met hen delen en hoe we waarborgen dat je gegevens niet onterecht worden verwerkt.

Andere ondernemingen binnen de groep van de Volksbank

Als je klant bent bij één van de merken van de Volksbank, dan val je onder de vergunning van de Volksbank. Daarom delen we als het nodig is je gegevens binnen de Volksbank. Bijvoorbeeld voor een verantwoord acceptatiebeleid en om fraude te voorkomen. Maar ook om je aanvraag te verwerken of voor een totaaloverzicht van de producten en diensten die je hebt bij de Volksbank ondernemingen. Je gegevens worden nooit met andere merken gedeeld voor marketingactiviteiten.

Opdrachtnemers

Voor sommige werkzaamheden schakelen we opdrachtnemers in. Bijvoorbeeld bij het bezorgen van je rekening-afschriften, het versturen van (service)berichten, voor klantonderzoeken en de bezorging van je digipas.

Maar ook bij het onderhoud van een deel van onze (IT-)infrastructuur. We maken alleen gebruik van opdrachtnemers die door ons voorgeschreven passende beveiligingsmaatregelen nemen om je persoonsgegevens te beschermen. Daarnaast moeten zij geheimhouding garanderen. Ook mogen zij je persoonsgegevens niet gebruiken voor andere activiteiten.

In principe werken we alleen samen met opdrachtnemers die namens ons persoonsgegevens verwerken binnen de Europese Economische Ruimte (EU-landen, Noorwegen, IJsland en Liechtenstein). Binnen deze landen geldt hetzelfde privacybeschermingsniveau. Soms verwerken opdrachtnemers namens ons persoonsgegevens in een land buiten de Europese Economische Ruimte. Ook dan zorgen we voor een passend privacybeschermingsniveau. Zo sluiten we contracten af op basis van EU Modelcontracten en met opdrachtnemers die Privacy Shield gecertificeerd zijn.

Financiële instellingen en toezichthouders

We delen soms ook je persoonsgegevens met de Belastingdienst, toezichthouders zoals de AFM, DNB, de AP en de ECB of met andere financiële instellingen. Dit doen we alleen als we dat wettelijk verplicht zijn of als er een andere rechtvaardigingsgrond is. Zoals onze (zorg)plicht om fraude en witwassen tegen te gaan.

Als je een betalingsachterstand krijgt, dan kunnen we persoonsgegevens gebruiken om te kijken wat de beste oplossing is voor je situatie. Liever voorkomen we dat je ooit een betalingsachterstand krijgt. Daarom maken we een inschatting van het risico dat je hiervoor loopt. Hiervoor gebruiken we onder andere je persoonsgegevens. Als we zekerheden moeten uitwinnen, delen we persoonsgegevens met notariskantoren, deurwaarders, curatoren, bewindvoerders en door ons geselecteerde makelaars en/of taxateurs. Het gaat dan vooral om NAW-gegevens, contactgegevens en woninginformatie.

Hoe borgen we je privacy?

Privacy staat bij ons hoog in het vaandel. Het zijn jouw data, dus jij bepaalt. We gaan zorgvuldig met je data om en verkopen het nooit door.

We hebben een Privacy Officer en meerdere Medewerkers Privacy. Zij zien erop toe dat de privacyregelgeving en -bescherming worden nageleefd. De Medewerkers Privacy werken op verschillende plekken in de organisatie en zijn daar aanspreekpunt op het gebied van privacy. De Privacy Officer is de interne toezichthouder en het centrale aanspreekpunt voor de organisatie en de externe toezichthouder, de Autoriteit Persoonsgegevens. We hebben een eigen visie opgesteld over hoe we met de data van onze klanten omgaan. De belangrijkste uitgangspunten staan bovenaan dit reglement, onder het kopje 'Dit mag je altijd van ons verwachten'.

We hebben medewerkers die zich volledig bezighouden met de veiligheid van onze algemene IT-infrastructuur,

internetbankieren en mobiel bankieren. Al onze medewerkers hebben getekend voor geheimhouding. Alleen medewerkers die dit écht moeten, kunnen je persoonsgegevens inzien en verwerken. We verwerken niet meer persoonsgegevens dan noodzakelijk. En we doen dit alleen voor de doelen waarvoor we deze gegevens verzameld hebben. We bewaren je persoonsgegevens altijd zo lang als dat moet van de wet. Daarna verwijderen we ze, behalve als er een goede reden is om ze nog iets langer te bewaren. Bijvoorbeeld als je een klacht hebt ingediend en deze nog bij ons in behandeling is.

Welke regels gelden er bij de verwerking van persoonsgegevens?

Er is wet- en regelgeving voor de bescherming van persoonsgegevens. Zo geldt voor heel Europa de *Algemene verordening gegevensbescherming* en in Nederland ook de *Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming*. Voor bepaalde onderwerpen gelden daarnaast nog specifieke regels. Zo geldt de *Telecommunicatiewet* bij het versturen van ongevraagde commerciële berichten en bij het plaatsen van cookies.

Verder geldt het *Protocol Incidenten waarschuwingssysteem Financiële Instellingen* (PIFI) om fraude en criminaliteit tegen te gaan. Ook is door de banken in het verleden de *Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen* afgesproken. Hoewel deze Gedragscode geschreven is ten tijde van de *Wet bescherming persoonsgegevens* onderschrijft de Volksbank de afspraken uit deze Gedragscode nog steeds.

Social media

Op onze websites staan soms buttons van social media, zoals WhatsApp, Facebook of Twitter. Dit Privacy- & Cookiereglement geldt niet voor deze social media. Het gebruik van social media is je eigen verantwoordelijkheid. De buttons van social media op onze site zijn uiteraard onze verantwoordelijkheid.

Veel social media-aanbieders zijn buiten de Europese Economische Ruimte (EER) gevestigd en slaan je persoonsgegevens buiten de EER op. Hierdoor is het mogelijk dat je persoonsgegevens niet op hetzelfde niveau zijn beschermd als binnen de EER. We raden je daarom aan de privacy-regels van deze social media altijd goed te lezen vóórdat je er gebruik van maakt. Zo weet je wat er met je gegevens gebeurt.

Ons webcareteam beantwoordt je vragen. Je tweets, posts, en andere comments slaan we op, zodat we je later eventueel nog verder kunnen helpen. Als je een bericht achterlaat op een van onze communities of op de website, dan blijft dit bewaard zolang het relevant is.

Cookies en vergelijkbare technieken

Als je één van onze websites bezoekt, plaatsen we cookies op je computer, tablet of mobiele telefoon. Sommige

cookies zijn noodzakelijk, andere niet. Die kun je dan ook accepteren of weigeren. Hieronder zie je hoe dat werkt. Een cookie is een klein tekstbestand dat door een web-paginaserver op je computer wordt geplaatst. Cookies worden alleen aan jou toegewezen en kunnen alleen worden gelezen door servers voor webpagina's in het domein dat de cookie op je computer heeft geplaatst. Cookies kunnen niet worden gebruikt om programma's uit te voeren of virussen naar je computer te brengen. Sommige cookies zijn nodig om een website goed te laten functioneren, in te kunnen loggen of om onze formulieren goed te laten werken. Met andere cookies kunnen we een website analyseren, relevante informatie tonen of gerichte advertenties plaatsen op andere websites. Een [overzicht](#) van alle cookies die we gebruiken en waarvoor, vind je op onze website. Als je voor de eerste keer onze website bezoekt en elke keer daarna als je de cookies verwijderd hebt, vragen wij je om cookies te accepteren.

Soorten cookies en functie

We gebruiken verschillende soorten cookies die allemaal een andere functie hebben:

- functionele cookies;
- cookies voor webstatistieken om bezoeken en kliks te meten;
- cookies voor persoonlijke berichten op de website; en
- cookies voor social media en advertenties.

Voor sommige cookies hebben we je toestemming nodig. Die vragen we door middel van een pop-up venster, in ieder geval bij een eerste bezoek aan onze website. Je kunt je toestemming later weer [eenvoudig intrekken of aanpassen](#). Daarnaast kun je cookies uit je browser verwijderen of de instellingen van je browser aanpassen naar je persoonlijke voorkeuren.

Voor andere cookies is geen toestemming nodig. Geef je geen toestemming om cookies te plaatsen? Dan plaatsen we alleen cookies die we zonder je toestemming van de wet mogen gebruiken. Je kunt de website dan wel blijven gebruiken, maar niet goed gebruik maken van de extra mogelijkheden van onze website.

Hoe lang een cookie op je computer blijft staan, hangt af van het soort cookie. Wij gebruiken tijdelijke cookies en cookies die langer op je computer blijven staan. Een tijdelijke cookie wordt automatisch verwijderd als je de webbrowsers afsluit.

We gebruiken cookies in combinatie met kleine stukjes code, zoals pixeltags, webbeacons en GIF-bestanden. Daarmee kunnen we onder andere onze online advertenties beheren en controleren. Met deze bestanden kunnen we (anonieme) informatie verzamelen over reclame en websitegebruik. We verzamelen onder andere informatie over reacties op advertenties, bekeken pagina's, promotieweergaven en bij ons afgesloten producten. Met dit soort pixeltags kunnen we cookies van derden herkennen. Zo zien we via welke advertentie of link je

naar onze site bent gekomen. Dat helpt ons om te beoordelen hoe doeltreffend deze advertenties en links zijn.

Welke rechten heb je?

Op het moment dat we je persoonsgegevens verwerken, heb je verschillende rechten. Hieronder leggen we uit welke rechten je hebt en wat deze inhouden. Op onze [website](#) vind je precies hoe je gebruik kunt maken van je rechten en hoe je een verzoek bij ons kunt indienen. Ook lees je hoe we invulling hebben gegeven aan de verschillende rechten.

Inzagerecht

Je kunt ons vragen welke persoonsgegevens we van je verwerken. Dit recht van inzage is vastgelegd in de *Algemene verordening gegevensbescherming*. Binnen 1 maand na je verzoek hoor je of we hieraan kunnen voldoen.

Rectificatie en recht van verwijdering

Kloppen je persoonsgegevens niet of zijn ze niet volledig? Dan kun je ons vragen je gegevens te wijzigen of aan te vullen. Ook kun je ons vragen je persoonsgegevens te verwijderen. Binnen 1 maand na je verzoek hoor je of we hieraan kunnen voldoen en op welke wijze.

Beperking

Je kunt vragen de verwerking van bepaalde persoonsgegevens tijdelijk te beperken. Bijvoorbeeld omdat de gegevens volgens jou niet kloppen. Binnen 1 maand na je verzoek hoor je of we hieraan kunnen voldoen en op welke wijze.

Dataportabiliteit

Je kunt vragen of we bepaalde gegevens aan jou over willen dragen. Binnen 1 maand na je verzoek hoor je of we hieraan kunnen voldoen en op welke wijze.

Bezwaar

Als we de verwerking van je persoonsgegevens baseren op een gerechtvaardigd belang of een zwaarwegend algemeen belang, dan kun je hier bezwaar tegen maken. Binnen 1 maand na je verzoek hoor je of we hieraan kunnen voldoen en op welke wijze.

Externe links

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

Wijziging van het Privacy- & Cookiereglement

We kunnen dit Privacy- & Cookiereglement aanpassen. Dat doen we bijvoorbeeld als de wet of ons beleid wijzigt. We raden je daarom aan ons Privacy- & Cookiereglement regelmatig opnieuw te bekijken. Onderaan onze website vind je een link naar de nieuwste versie van ons Privacy- en Cookiereglement.

Vragen & inlichtingen?

Heb je vragen over dit Privacy- & Cookiereglement of wil je meer informatie over hoe we jouw persoonsgegevens verwerken? Bel dan met 070 - 35 69 335 of stuur ons een [bericht](#).

Ook voor klachten kun je ons op deze manier bereiken. Je hebt ook altijd het recht om een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

Op onze [website](#) vind je al onze contactgegevens.