

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, IP-adres 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 een merk van de Volksbank N.V. (de Volksbank). De Volksbank N.V. is eindverantwoordelijk voor het verwerken van je persoonsgegevens.

Op basis van welke rechtvaardigingsgronden verwerken we je gegevens?

We verwerken je persoonsgegevens op basis van een aantal zogenaamde rechtvaardigingsgronden. Persoonsgegevens mogen namelijk alleen verwerkt worden als daar een geldige reden voor is. Deze redenen zijn vastgelegd in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en noemen we rechtvaardigingsgronden. Je persoonsgegevens worden bij ons op basis van de volgende rechtvaardigingsgronden verwerkt:

- voor het uitvoeren van een overeenkomst;
- om aan onze wettelijke plichten te voldoen;
- als je toestemming hebt gegeven.
Goed om te weten: je kunt je toestemming altijd eenvoudig 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.

Met welk doel 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. Om de echtheid van het identiteitsbewijs te controleren, maken we soms gebruik van speciale software die het document op echtheidskenmerken controleert. 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 ook onderzoeken of we je als klant mogen accepteren, dit is wettelijk verplicht. We controleren bijvoorbeeld of je voorkomt in een van de (incidenten)registers. Vraag je een krediet aan? Dan moeten we je kredietwaardigheid beoordelen. 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, rekeningssaldi en transacties.

We verwerken deze persoonsgegevens alleen als het nodig is om onze rol als financiële dienstverlener goed te kunnen vervullen en gebruiken het nergens anders voor.

Om fraude, digitale en ondermijnende criminaliteit 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. We doen dit om jou en onze andere klanten te beschermen. Maar ook om andere financiële instellingen en hun klanten 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.

Soms werken we samen met andere banken en publieke partijen, zoals Openbaar Ministerie, Nationale Politie, Financial Intelligence Unit en Fiscale inlichtingen- en opsporingsdienst. Dit doen we bijvoorbeeld om digitale en ondermijnende criminaliteit te voorkomen en te bestrijden. Binnen deze samenwerkingsverbanden delen we informatie met elkaar. Hierdoor kunnen we snel op de hoogte zijn van relevante ontwikkelingen en krijgen we een completer beeld van mogelijke digitale dreigingen. Zo kunnen we direct de juiste vervolgstappen zetten bij het bestrijden van bijvoorbeeld malware, phishing, en cyberaanvallen. Als we binnen deze samenwerkingsverbanden persoonsgegevens met een andere partij delen, houden we ons natuurlijk aan de geldende privacyregels; we delen bijvoorbeeld niet meer persoonsgegevens dan echt nodig is om het doel te bereiken en zorgen ervoor dat de persoonsgegevens op een passende manier beveiligd zijn.

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 ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) je identiteit vaststellen en controleren.

Daarnaast mag de Belastingdienst alle persoonsgegevens die nodig zijn om vast te kunnen stellen hoeveel belasting er betaald moet worden, bij ons opvragen. Zoals rekeningssaldi of de waarde van de beleggingsportefeuilles van onze klanten. Op grond van de Invorderingswet en de Algemene wet inzake

rijksbelastingen zijn we als bank verplicht deze persoonsgegevens aan de Belastingdienst te verstrekken.

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 een check te doen als je klant wordt of al bent

Als je klant bij ons wordt, maar ook als je al klant van ons bent, raadplegen we de incidentenregisters en waarschuwingssystemen van de Volksbank zelf (het IVR) en de financiële sector als geheel (het EVR en het register van de Stichting Fraudebestrijding Hypotheken).

Niet alle bankmedewerkers kijken zelf in deze registers. Doet een bankmedewerker een toets in het intern of extern verwijzregister? Dan ziet de medewerker alleen of er wel of niet een aantekening in het register staat. Iedere financiële instelling heeft een eigen veiligheidsafdeling. Staat er een aantekening in het register? Dan beoordeelt de veiligheidsafdeling of de klant een product mag hebben of een dienst mag gebruiken op basis van de informatie die ze in haar eigen administratie of het Incidentenregister heeft.

De informatie in het Incidentenregister kunnen we delen met andere financiële instellingen. Dat doen we alleen als dat mag volgens het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen ([PIFI](#)).

Van overheden krijgen we lijsten van personen die we vast moeten leggen in onze waarschuwingregisters. Met deze personen mogen financiële instellingen geen zaken doen. Of deze personen vragen extra aandacht van de financiële sector. De incidentenregisters en waarschuwingssystemen kunnen we raadplegen, maar we kunnen jouw persoonsgegevens ook in deze registers vastleggen. Leggen we je gegevens vast in deze registers, dan informeren we je daarover. Behalve als dat niet mag, bijvoorbeeld omdat de politie ons vraagt je niet te informeren in het belang van hun onderzoek. Ben je het niet eens met deze vastlegging? Dan kun je hier bezwaar tegen maken of vragen je gegevens te corrigeren of te wissen. Meer informatie lees je onder het kopje 'Welke rechten heb je'.

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 te verbeteren. Dit soort analyses doen we alleen met persoonsgegevens die we echt nodig hebben. Niet relevante gegevens laten we 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 dat we je benaderen voor marketingactiviteiten en/of klantonderzoek, dan kun je dit laten weten via ASN Online Bankieren, de cookieconsent aanpassen of contact met ons opnemen. 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, waaronder saldo- en transactiegegevens, verwerken. Zo houden we in de gaten of er verdachte of ongebruikelijke betalingen gedaan worden. Hierdoor kunnen we je waarschuwen als je betaalpas 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. De Bank bewaart telefoonge-

sprekken en andere vormen van elektronische communicatie over de beleggingsdienstverlening 5 jaar. Daarna worden ze vernietigd. Een bevoegde autoriteit kan vragen om de bewaartermijn te verlengen naar 7 jaar. Binnen deze bewaartermijn kunt u het telefoongesprek ook bij ons opvragen. 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.

Ook kunnen we persoonsgegevens delen met een derde, zoals het CBS, bijvoorbeeld om te berekenen hoe we ervoor staan in relatie tot andere banken/instellingen met het behalen van de klimaatdoelstellingen van de financiële sector. Dit gebeurt altijd zoveel mogelijk anoniem. Als dat niet kan, pseudonimiseren we de persoonsgegevens zo veel mogelijk. Natuurlijk delen we alleen persoonsgegevens als dat echt noodzakelijk is om het doel te bereiken.

Met wie wisselen we gegevens uit?

Voor de doelen hierboven wisselen we gegevens uit met andere partijen. Zoals andere bedrijfsonderdelen van de Volksbank, bemiddelaars voor de ASN Hypotheek, dienstverleners, toezichthouders en andere bevoegde organen. We lichten per categorie toe waarom we je gegevens met hen delen en hoe we waarborgen dat je gegevens niet onterecht worden verwerkt.

Andere bedrijfsonderdelen 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 merken van de Volksbank. Je gegevens worden nooit met andere merken gedeeld voor marketingactiviteiten.

Kom je in betalingsmoeilijkheden? Dan neemt onze afdeling Bijzonder Beheer van de Volksbank contact met je op om samen met jou te zoeken naar een passende oplossing. We verwerken hierbij persoonsgegevens als dat nodig is om de situatie goed te kunnen beoordelen en tot een passende oplossing te komen. Als je bij meerdere merken van de Volksbank producten of diensten afneemt, bekijken we ook je situatie en persoonsgegevens bij die andere merken. Dit doen we om een zo compleet mogelijk beeld te hebben van jouw situatie, zodat we de oplossing hierop kunnen afstemmen.

SNS franchisenemers

ASN Bank werkt samen met SNS franchisenemers: zelfstandige winkels die de ASN Hypotheek mogen leveren. De SNS franchisenemer kwalificeert hierbij als verwerker van ASN Bank. Dat betekent dat de SNS franchisenemer werkt ten behoeve van ons. We hebben met alle SNS franchisenemers een ver-

werkersovereenkomst. Daarin staan onder andere afspraken over het gebruik van je persoonsgegevens, de beveiliging, en andere relevante zaken. Zo mag de franchisenemer deze persoonsgegevens niet zomaar gebruiken voor andere activiteiten.

Onafhankelijk adviseurs

ASN Bank werkt samen met tussenpersonen, onafhankelijk adviseurs, welke een samenwerkingsovereenkomst hebben met BLG Wonen en ASN Bank. De onafhankelijk adviseur werkt in opdracht van jou en als tussenpersoon van ons. Om je optimaal te begeleiden tijdens de looptijd van jouw ASN Hypotheek en om je te informeren over andere producten van ASN Bank werken wij samen met jouw adviseur. We wisselen hierbij persoonsgegevens uit met jouw adviseur voor zover dat nodig is om de overeenkomst met jou uit te kunnen voeren. Als je ons hiervoor toestemming hebt gegeven, delen wij daarnaast aanvullende persoonsgegevens met jouw adviseur zodat hij jou beter kan adviseren, begeleiden en aanbiedingen kan doen. Informatie over een eventuele betalingsachterstand delen wij in beginsel niet met jouw adviseur. Dat doen we alleen als jij ons hiertoe uitdrukkelijk hebt gemachtigd. Wil je niet meer dat we jouw persoonsgegevens delen met jouw zelfstandig adviseur? Dan kun je dit aangeven in ASN Online Bankieren.

a.s.r.

ASN Bank bemiddelt in schadeverzekeringen van a.s.r. We wisselen persoonsgegevens uit met a.s.r. voor zover dat nodig is om de verzekering aan te vragen en de overeenkomst met jou uit te kunnen voeren. a.s.r. gaat ook zorgvuldig met jouw gegevens om, zoals vastgelegd in hun [Privacyverklaring](#)

Dienstverleners

Voor sommige werkzaamheden schakelen we externe dienstverleners in. Bijvoorbeeld bij het bezorgen van je rekening-afschriften, het versturen van (service)berichten, voor klantonderzoeken en de IBAN-Naam check. Maar ook bij het onderhoud van een deel van onze (IT-)infrastructuur. We maken alleen gebruik van externe dienstverleners die we hebben gescreend op betrouwbaarheid en professionaliteit. Verder schrijven we passende beveiligingsmaatregelen voor om je persoonsgegevens te beschermen. En gaan we alleen in zee met partijen die zich aan deze maatregelen houden. Ook mogen zij je persoonsgegevens niet gebruiken voor andere activiteiten.

In principe werken we alleen samen met dienstverleners die namens ons persoonsgegevens verwerken binnen de Europese Economische Ruimte (EER): EU-landen, Noorwegen, IJsland en Liechtenstein. Binnen deze landen geldt hetzelfde privacybeschermingsniveau. Soms doen we ook zaken met een dienstverlener die namens ons persoonsgegevens verwerkt in een land buiten de EER. Dit doen we alleen als het echt niet anders kan. Niet in alle landen buiten de EER gelden namelijk dezelfde privacyregels. Als we samenwerken met een dienstverlener buiten de EER, dan doen we dat bij voorkeur alleen met een dienstverlener die gevestigd is een land dat volgens de Europese Commissie voldoende bescherming biedt bij de verwerking van persoonsgegevens. Biedt dat land die bescherming niet? Dan geven we alleen persoonsgegevens door als er andere passende waarborgen worden gebo-

den. Bijvoorbeeld als we contracteren op basis van een modelcontract dat is goedgekeurd door de Europese Commissie.

Toezichthouders en andere bevoegde organen

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 bij onze verplichting om fraude en witwassen tegen te gaan.

Sluit je via ons een verzekering af? Dan delen we je persoonsgegevens met de verzekeraar. Zo kunnen zij de verzekering verder afhandelen. Ook handelen ze eventuele schadeclaims af die je meldt.

Werknemers in de financiële sector zijn verder gebonden aan het Tuchtrect Banken. In het kader van een tuchtrectzaak moeten ze soms persoonsgegevens doorgeven aan de Stichting Tuchtrect Banken.

Heb je een beleggingsrekening uit handen gegeven aan een andere geldverstrekker? Dan delen we periodiek een overzicht van de waarde-opbouw. Zo kunnen de medewerkers van de stichting zien of de opbouw voldoende is. Heb je een polis of beleggingsrekening aan ons uit handen gegeven in verband met een krediet? Dan krijgen wij periodiek een overzicht van de waarde-opbouw. Hierdoor kunnen we zien of deze voldoende is. Als we zekerheden moeten uitwinnen, bijvoorbeeld als het je niet lukt om een lening af te lossen, delen we je persoonsgegevens met notariskantoren, deurwaarders, curatoren, bewindvoerders en door ons geselecteerde makelaars en/of taxateurs. Het gaat dan vooral om NAW-gegevens, contactgegevens en woninginformatie. Vraag je bij ons een hypotheek aan? Dan kunnen we je persoonsgegevens krijgen van het Kadaster, je SNS franchisenemer/zelfstandig adviseur, Stichting Waarborg Fonds, BKR en de notaris. Het gaat dan om persoonsgegevens die relevant zijn voor je hypotheekaanvraag. Ook tijdens de looptijd van je hypotheek kunnen we persoonsgegevens van hen krijgen. Bijvoorbeeld als je een adreswijziging doorgeeft of om je actuele woningwaarde door te geven.

Persoonsgegevens uit andere bron

Soms kopen we data over je in. Bijvoorbeeld als we merken dat onze contactgegevens niet meer up-to-date zijn en we daardoor geen contact meer met je kunnen krijgen. Of als je op een andere website aangeeft dat je contact met ons wilt (zogenaamde 'leads'). Ook kunnen we gebruikmaken van informatie uit openbare bronnen. Dit doen we alleen als we hiervoor een gerechtvaardigd belang hebben. Dit kan een commercieel belang zijn. Wij zullen ons hierbij altijd houden aan de geldende privacywetgeving.

Waar slaan we je gegevens op?

De gegevens die we verzamelen, slaan we deels op onze servers op. Voor sommige processen maken we gebruik van de cloud. Dat betekent dat we gegevens op een online locatie opslaan en verwerken. We bewaren bijvoorbeeld informatie over het gebruik van onze website in de cloud. Opslaan in de cloud doen we alleen onder strikte beveiligingsvoorwaarden. Zo doen we alleen zaken met betrouwbare dienstverleners, versleutelen we onze data als dat kan en slaan we onze data zoveel mogelijk op in Europese datacentra.

Profilering

Wij maken voor diverse doelen gebruik van profilering. Hierna lees je wat profilering precies is, wanneer we daar gebruik van maken en waarom.

Wat is profilering?

Profilering is het automatisch verwerken van persoonsgegevens om zo bepaalde persoonlijke aspecten te evalueren. Denk aan het analyseren of voorspellen van iemands beroepsprestaties, economische situatie, persoonlijke voorkeuren, interesses, betrouwbaarheid, gedrag, locatie of reisgedrag.

Op grond van de privacywetgeving is profilering in beginsel niet toegestaan, maar er zijn wel uitzonderingen. Als we volgens deze uitzonderingen profileren, gelden hiervoor wel de basisbeginselen van de privacywet. Zoals de eis dat het doel duidelijk geformuleerd moet zijn, er een wettelijke grondslag moet bestaan, en de verwerking echt nodig moet zijn om het doel te bereiken.

Wanneer maken we gebruik van profilering?

Fraudebestrijding

Profilering maakt deel uit van onze fraudebestrijding. Vanwege veiligheidsredenen kunnen we echter geen details geven over de manier waarop we dat doen.

Voorkomen witwassen en financiering terrorisme

We nemen ook maatregelen om witwassen en financiering van terrorisme te voorkomen. Dat moet van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft). Zo moeten we het betalingsverkeer monitoren op ongebruikelijke transacties. Ook monitoren we op transacties die naar hun aard een hoger risico op witwassen vormen. Als we vermoeden dat een transactie verband houdt met witwassen of het financieren van terrorisme, moeten we dit melden bij de autoriteiten. Om dit effectief te kunnen doen, moeten we een risicoprofiel van onze klanten opstellen en onderhouden.

Zorgplicht

Als bank hebben we een wettelijke zorgplicht voor onze klanten. Dit betekent dat de toezichthouder van ons verwacht dat we zo veel mogelijk doen om bijvoorbeeld te voorkomen dat klanten meer lenen dan binnen hun budget past. Ook moeten we in een zo vroeg mogelijk stadium ingrijpen als een klant in financiële problemen dreigt te raken. Om dit soort problemen op tijd te kunnen signaleren en daarmee uitvoering te geven aan onze zorgplicht, zetten we soms profilering in. Bijvoorbeeld door een lijst samen te stellen van de gemeenschappelijke kenmerken van klanten die in financiële problemen zijn gekomen. Deze kenmerken vormen dan samen het profiel. Vervolgens kijken we of er klanten zijn die aan dit profiel voldoen en hoe we deze klanten kunnen helpen.

Risicoanalyse bij klant- en productacceptatie

We maken ook gebruik van profilering als je klant bij ons wilt worden of een product wilt afnemen. Bijvoorbeeld als je een lening bij ons aanvraagt. We maken dan vooraf een risicoanalyse. Bepaalde kenmerken kunnen een aanwijzing zijn dat je de lening makkelijk kunt terugbetalen, bijvoorbeeld het feit dat je een baan hebt. Of juist of dat er een risico is dat dit niet (op

tijd) gebeurt, omdat je schulden hebt. Op basis van jouw kenmerken maken we een profiel. Wij vergelijken dit profiel met andere profielen en schatten vervolgens in hoe hoog het risico is dat je de lening kunt terugbetalen. Op basis daarvan beslissen we of je de lening wel/niet kunt afsluiten.

Direct marketing

We kunnen ook profileren om je passende aanbiedingen te kunnen doen en ervoor te zorgen dat je alleen van ons krijgt wat relevant voor je is. Stel, je hebt een hypotheek bij ons, dan voorkomen we met profilering dat we je aanbiedingen voor een hypotheek sturen. Je hebt immers al een hypotheek. Op basis van diverse kenmerken proberen we te achterhalen waar jouw interesses wel liggen. We kijken dan bijvoorbeeld naar leeftijdscategorie en welke producten je bij ons hebt. Ook gebruiken we hierbij de informatie die we met tracking cookies hebben verzameld. Dit doen we natuurlijk alleen als je ons met de cookieconsent toestemming hebt gegeven om tracking cookies te plaatsen. Vervolgens maken we een profiel van een bepaalde categorie klanten en kijken we welke klanten daaraan voldoen. Alleen die klanten krijgen dan een commercieel bericht dat bij dat profiel past.

Gebruiken we je persoonsgegevens voor een commercieel doel? Dan toetsen we dit altijd aan de privacyregels. Gaat het om commerciële berichten voor diensten en producten die vergelijkbaar zijn met de diensten en producten die je bij ons afneemt? Dan mogen we je deze berichten sturen zonder dat je ons daar van tevoren toestemming voor hebt gegeven. Wel heb je altijd het recht om bezwaar te maken tegen het gebruik van jouw persoonsgegevens voor een commercieel doel. Dat kan in ASN Online Bankieren. Als je dat doet, sturen we je in het vervolg geen commerciële berichten meer.

Automatische besluitvorming

We zetten profilering ook in voor 'automatische besluitvorming': we nemen een automatische beslissing die alleen is gebaseerd op iemands profiel. We kunnen bijvoorbeeld automatisch een krediet online toe- of afwijzen op basis van persoonsgegevens die we hebben ingevoerd.

De privacywet bepaalt dat we geen volledig geautomatiseerd besluit mogen nemen als dit consequenties heeft voor de klant. Of als dit de klant op een andere manier benadeelt. Natuurlijk houden we ons hieraan. Als we een besluit nemen dat consequenties voor jou heeft, is hier altijd een bevoegde medewerker van ons bij betrokken. Een deel van het proces dat tot het besluit leidt, kan wel geautomatiseerd zijn. Maar een bevoegde bankmedewerker neemt altijd het uiteindelijke besluit. Bijvoorbeeld de acceptatie van een klant of het melden van ongebruikelijke transacties bij de autoriteiten.

We kunnen ook gebruikmaken van geautomatiseerde besluitvorming zonder menselijke tussenkomst. Dit mag van de wet. Denk hierbij aan een besluit waardoor een transactie niet wordt uitgevoerd omdat er fraude in het spel kan zijn, bijvoorbeeld bij iDEAL-transacties.

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 Functionaris Gegevensbescherming, 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 Functionaris Gegevensbescherming is de interne toezichthouder en het centrale aanspreekpunt voor de organisatie en de externe toezichthouder, de Autoriteit Persoonsgegevens.

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.

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 privacyregels 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 een 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 webpaginaserver op je computer wordt geplaatst. Cookies worden alleen aan jou toegevoerd 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 program-

ma'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;
- analytische cookies voor webstatistieken, om bezoeken en kliks te meten;
- tracking cookies, voor persoonlijke berichten op de websites van de merken van de Volksbank;
- 'third party tracking cookies', voor advertenties op andere sites en social media.

Functionele cookies zijn nodig om de site goed te laten werken. Voor deze cookies is je toestemming niet nodig.

Analytische cookies

Analytische cookies gebruiken we om te analyseren hoe vaak onze website wordt bezocht, met welke browsers welke pagina's van de website bezocht worden en om feedback uit te vragen. Deze informatie helpt ons de website te verbeteren. We gebruiken de informatie niet om persoonlijke profielen te maken. Analysetools Google Analytics en Adobe Analytics hebben we privacyvriendelijk ingesteld volgens de richtlijnen van de Autoriteit Persoonsgegevens.

Tracking cookies

Tracking cookies helpen ons relevantere informatie aan je te tonen. Zo kunnen we je op onze eigen site informatie laten zien die (beter) is afgestemd op je (eerdere) bezoek aan onze website. Voor al deze cookies vragen we je toestemming. Als je deze cookies niet accepteert, kun je nog steeds onze site gebruiken.

Third party tracking cookies

Third party tracking cookies gebruiken we om je relevante informatie (waaronder advertenties) op externe websites te laten zien. Ook verbeteren we met deze cookies informatie en interactie op basis van profielen. Met deze cookies volgen wij en derden jouw surfgedrag en verzamelen we gegevens, zoals bijvoorbeeld de pagina's die je hebt bezocht en je klikgedrag. In sommige gevallen combineren we deze informatie met de gegevens uit ons klantenbestand. Voor third party tracking cookies vragen we altijd je toestemming. Als je deze cookies niet accepteert, kun je nog steeds onze site gebruiken.

Toestemming geven

Voor tracking cookies hebben we je toestemming nodig. Die vragen we met de 'cookie consent', in ieder geval bij je 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 analytische cookies is geen toestemming nodig. Geef je geen toestemming om cookies te plaatsen? Dan plaatsen we alleen cookies die we zonder je toestemming mogen gebruiken van de wet. Je kunt onze website dan wel blijven gebruiken, maar niet goed gebruikmaken van de extra mogelijkheden op de site.

Tijdelijke cookies

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

We gebruiken cookies in combinatie met kleine stukjes code, zoals pixeltags, webbeacons en GIF-bestanden. Ook kunnen we de gegevens die we met tracking cookies verzamelen, combineren met de persoonsgegevens die we over je hebben in ons klantenbestand. Zo kunnen we je gepersonaliseerde advertenties en relevante informatie tonen.

Reden van onze cookies

Met cookies kunnen we ook onze online advertenties beheren en controleren. Met cookies kunnen we (anonieme) informatie verzamelen over reclame en websitegebruik. Zo verzamelen we bijvoorbeeld informatie over reacties op advertenties, bekeken pagina's, promotieweergaven en aankopen. 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. Lees hier meer over ons [Cookiebeleid](#).

Tracking pixels

Heb je onze cookies geaccepteerd? Dan kunnen we tracking pixels inzetten.

Wat zijn tracking pixels?

Tracking pixels zijn stukjes code op onze website. Met deze tracking pixels kunnen partijen waarmee we samenwerken voor advertenties, informatie verzamelen over je surfgedrag. Dit doen ze door het plaatsen van cookies. Zo kunnen we inschatten wat voor jou interessant kan zijn en wat je gebruikersbehoeften zijn. Wij plaatsen deze pixels bijvoorbeeld op onze webpagina's over onze producten. Heb je deze pagina's bezocht? Dan kunnen we dat door de pixels zien. Vervolgens kunnen we je ook op andere plekken, zoals Facebook, relevante advertenties over dit onderwerp tonen. Zo zorgen we ervoor dat je informatie te zien krijgt die aansluit op je eerdere bezoeken en interesse.

Doelen van tracking pixels

Tracking pixels hebben verschillende doelen. De belangrijkste:

- Om relevante advertenties aan je te kunnen tonen op andere websites.
- Om te meten wat de resultaten van onze reclamecampagnes zijn.
- Om gebruikersbehoeften te leren kennen en onze website of campagne daarop aan te passen.

Soorten tracking pixels

Er zijn 2 soorten tracking pixels:

• Statische tracking pixels

Bij statische tracking pixels kunnen partijen waarmee we samenwerken slechts een afgebakende set aan data verzamelen, zoals je browsertype, schermgrootte en via welke advertentie of link je op onze site bent gekomen. Zo hebben we volledige controle over de data die we delen met deze partijen.

• Dynamische tracking scripts

Bij dynamische tracking scripts kunnen partijen waarmee we samenwerken meer data verzamelen dan bij statische tracking pixels. Adobe Analytics kan zo bijvoorbeeld gegevens over het gebruik van de website verzamelen en analyseren zodat we de gebruikerservaring van de websitebezoekers kunnen verbeteren. Om te voorkomen dat zulke partijen nog allerlei andere data verzamelen via de dynamische tracking scripts, hebben we hiervoor een beleid opgesteld.

Ons pixelbeleid

We vinden het belangrijk dat de partijen waarmee we samenwerken zorgvuldig omgaan met de informatie die ze verzamelen door middel van tracking pixels, zodat we de privacy van jou en overige websitebezoekers zoveel mogelijk kunnen beschermen. Daarom sluiten we met al deze partijen een verwerkersovereenkomst. Hierin staat onder andere welke data de andere partij mag verzamelen, met welk doel en dat ze deze informatie niet mogen delen met derden. Uiteraard voldoet de verwerkersovereenkomst ook aan alle andere vereisten die de privacywet aan ons stelt.

Bij Facebook en Google werken we alleen met statische tracking pixels. Sommige webpagina's bevatten privacygevoelige onderwerpen. Op deze webpagina's plaatsen we daarom helemaal geen trackingpixels. Het gaat om:

- webpagina's die als titel of in de url privacygevoelige woorden bevatten, zoals scheiden, rood staan, overlijden
- webpagina's die als titel of in de url een medisch gegeven bevatten, zoals zwangerschap

Bepaal zelf wat je met ons deelt

Wij maken nooit gebruik van tracking pixels zonder jouw toestemming. Je bepaalt altijd zelf in welke mate we tracking pixels mogen gebruiken. Dit doe je door bij je eerste bezoek van onze website in de cookiebanner aan te geven welke cookies we bij jou mogen plaatsen. Je kunt dit eventueel later weer aanpassen bij de [cookie instellingen](#).

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](#). Heb je een klacht over de manier waarop wij jouw persoonsgegevens verwerken? Dan kun je terecht bij:

- de ASN Klantenservice via bovenstaande contactgegevens; of
- onze [functionaris voor de gegevensbescherming](#)

Je hebt ook altijd het recht om een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

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