

Privacy & Cookie Reglement

Regiobank en uw privacy

Wij vinden het belangrijk dat u weet hoe wij met uw persoonsgegevens omgaan, zodat u erop kunt vertrouwen dat uw gegevens bij ons in goede handen zijn. Uw persoonsgegevens verwerken wij volgens de Wet bescherming persoonsgegevens en de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen. Meer informatie over deze Wet en Gedragscode vindt u op de website van de Nederlandse Vereniging van Banken (www.nvb.nl onder 'Infobalie/regelingen').

Regiobank heeft samen met andere ondernemingen van de groep¹ besloten dat SNS Bank er binnen de groep voor zorgt dat aan de Wet bescherming persoonsgegevens en de Gedragscode wordt voldaan. SNS Bank heeft de persoonsregistraties gemeld bij het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP). Deze meldingen staan in het register van het CBP en kunt u vinden op: www.cbpreweb.nl. Hier kunt u ook nalezen wat wij met uw persoonsgegevens doen.

Waar gebruiken wij uw persoonsgegevens voor?

Als u klant bij ons wordt, rechtstreeks of via uw adviseur, dan vragen wij om uw persoonsgegevens. Wij kunnen uw persoonsgegevens gebruiken om:

- uw aanvraag te verwerken
- overeenkomsten met u te sluiten en om die te kunnen uitvoeren
- statistisch onderzoek te doen
- te zorgen dat de financiële sector veilig en integer blijft
- fraude te voorkomen en te bestrijden
- te voldoen aan de wet
- de relatie met u te onderhouden en uit te breiden
- u aanbiedingen te doen
- deze te delen met zakelijke partners, zoals adviseurs en herverzekeraars

¹ ASN Bank N.V., Financenter B.V., Regiobank N.V. (tevens handelende onder de naam REAAL Bancaire Diensten), SNS Securities N.V., SNS REAAL N.V., SNS Bank N.V. (tevens handelende onder de naam BLG Wonen en ZwitserlevenBank).

Uitwisselen van uw persoonsgegevens binnen de groep van SNS Bank

Wij kunnen in bepaalde gevallen onderling gegevens van klanten uitwisselen. Bijvoorbeeld 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 SNS Bank.

Samenwerking met adviseurs en franchisenemers

Een aantal ondernemingen van de groep van SNS Bank werkt samen met onafhankelijke adviseurs en franchisenemers. Om met hen samen te werken moeten uw persoonsgegevens kunnen worden uitgewisseld. Als u bijvoorbeeld een verzekering, spaarrekening of betaalrekening via een onafhankelijke adviseur of franchisenemer opent, geeft deze uw persoonsgegevens zoals naam, adres en woonplaats aan ons door. Ook voor marketingactiviteiten worden persoonsgegevens uitgewisseld met onafhankelijke adviseurs en franchisenemers. Deze activiteiten vinden meestal in onderling overleg plaats.

Doorgeven van uw persoonsgegevens aan de overheid

Soms zijn wij wettelijk verplicht uw gegevens door te geven aan de overheid. Voorbeelden hiervan zijn de belastingdienst, politie, justitie of toezichthouders zoals De Nederlandsche Bank (DNB), de Autoriteit Financiële Markten (AFM) en het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP). Wij zijn hierbij altijd zorgvuldig.

Gezondheidsgegevens en strafrechtelijke gegevens

Sommige financiële producten en diensten kunt u alleen ontvangen nadat u ons informatie heeft gegeven over uw gezondheid. Als wij gegevens van uw arts nodig hebben, kan dat alleen met uw toestemming. Onze medische adviseurs zijn verantwoordelijk voor uw gezondheidsgegevens en hebben een beroepsgeheim.

Ook zijn er financiële producten en diensten waarvoor we naar uw strafrechtelijke gegevens moeten vragen. Wij vragen alleen naar gegevens over de periode van maximaal 8 jaar voorafgaand aan de aanvraag.

Onze websites en cookies

Onze websites hebben wij zo goed mogelijk beveiligd om misbruik te voorkomen, zodat u de websites veilig kunt bezoeken. Alle medewerkers die uw gegevens kunnen zien, zijn verplicht deze geheim te houden.

Cookies voor een prettig websitebezoek

Wij willen graag dat een bezoek aan onze websites voor u zo prettig en soepel mogelijk verloopt. Vaak zijn daar cookies voor nodig. Dat 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 persoonlijk identificeren aan de hand van cookies. Als u zich niet registreert en verder ook geen persoonlijke gegevens op de website achterlaat, weet de website alleen dat iemand met een bepaalde cookie is teruggekeerd.

Soms is voor een cookie toestemming nodig, vaak ook niet

Wij mogen in principe alleen cookies plaatsen als u daarvoor toestemming heeft gegeven. Deze toestemming vragen wij u via de website. Uw toestemming kunt u ook weer via de website intrekken. Dan zullen wij de cookies niet langer gebruiken of plaatsen. U kunt cookies ook altijd zelf via de browser van uw computer, tablet of mobiele telefoon verwijderen.

Niet voor alle cookies is toestemming nodig. Voor cookies die noodzakelijk zijn om via internet met u te communiceren of om u een dienst of product te leveren, hoeft u geen toestemming te geven. Denk hierbij bijvoorbeeld aan cookies om u te herkennen bij een volgend bezoek aan de website. U hoeft dan maar één keer uw gegevens te verstrekken, of uw voorkeuren voor bepaalde diensten of instellingen van de webpagina vast te leggen. Op deze manier verbeteren wij continue de gebruiksvriendelijkheid van onze websites.

Wat doen we verder met cookies?

We gebruiken cookies onder andere om gegevens te verzamelen over het gebruik van de website. Bijvoorbeeld over het aantal bezoekers op onze website. Dankzij cookies kunnen we ook zien welke informatie belangrijk is voor onze bezoekers en welke niet. Zo houden wij de website interessant voor u.

Om de inhoud van een website te personaliseren en een profiel van u te maken, kunnen we tracking cookies gebruiken. U krijgt dan een website te zien die wij op u en uw belangstelling hebben afgestemd. Als u bijvoorbeeld onze webpagina's over spaar-

producten, hypotheek of schadeverzekeringen heeft bekeken, dan kunt u aanbiedingen over deze producten te zien krijgen.

Aan de hand van tracking cookies houden we bij welke pagina's u op de website bezoekt en welke zoektermen u invoert. Dit combineren we met andere gegevens zoals de website waar u vandaan komt, de dag en het tijdstip van uw bezoek, de zoekmachine die u gebruikt en bepaalde technische gegevens, zoals uw browserinstellingen en uw besturingssysteem. Deze gegevens leggen we in een profiel vast, dat we iedere keer dat u onze website bezoekt, kunnen aanvullen. Als u al klant bent, kunnen we al bekende klantinformatie aan uw profiel toevoegen. Een profiel delen wij niet met ondernemingen die geen deel uitmaken van SNS Bank.

Tracking cookies mogen wij alleen op uw computer, tablet of mobiele telefoon plaatsen als u daarvoor toestemming geeft. Niet al onze websites werken met tracking cookies. Als u geen tracking cookies wilt, dan ontvangt u geen aanbiedingen of informatie die voor u interessant zouden kunnen zijn. Diensten die wij via internet aanbieden, zoals internetbankieren en uw persoonlijke account kunt u natuurlijk altijd blijven gebruiken, ook als u geen tracking cookies wilt.

Hoe lang is een cookie geldig?

Veel cookies zijn tijdelijke cookies die automatisch worden verwijderd als u uw browser afsluit. De tijd dat andere cookies op uw computer blijven staan, verschilt per cookie. Informatie hierover vindt u op de website.

Uw eigen account

Een aantal ondernemingen van SNS Bank geeft u de mogelijkheid om een eigen beveiligd account te openen, waar u bijvoorbeeld betalingen kunt doen of uw verzekeringen kunt bekijken.

Als u bent ingelogd op uw account, kunnen hier mededelingen over producten of diensten staan. Deze mededelingen zijn voor u op maat gemaakt. Ze zijn geselecteerd op basis van uw profiel en de interesse die u op de website heeft getoond. Als u deze mededelingen niet meer wilt ontvangen, kunt u ze uitzetten via de instellingen van uw account. U kunt ze ook makkelijk weer aanzetten, zodat u zeker weet dat u niets interessants mist.

Cookies van derden

Wij gebruiken de advertentietechnologie van externe leveranciers om inzicht te krijgen in de effectiviteit van internetadvertenties die wij plaatsen op onze eigen website en op websites van anderen. Voorbeelden van deze leveranciers zijn DoubleClick en Google. De cookies van deze leveranciers worden ook wel 'third party cookies' genoemd. Ook voor deze cookies vragen we uw toestemming. Met behulp van deze

cookies kunnen we zien via welke website u op onze website bent gekomen. Hiermee kunnen we bepalen hoe effectief onze advertenties op andere websites zijn. Verder gebruiken wij deze cookies om bij te houden welke pagina's u op onze website bezoekt en welke zoektermen u invoert. Deze gegevens leggen wij vast in uw profiel. Wanneer u daarna een andere website bezoekt die gebruik maakt van dezelfde advertentietechnologie als wij, dan wordt de cookie op uw computer vergeleken met de cookie gegevens in onze database. Wij bepalen dan op basis van uw profiel welke advertentie u van ons te zien krijgt op die andere website.

Met deze advertentietechnologie worden gegevens over uw gebruik van onze websites opgeslagen bij de externe leveranciers van wie wij deze advertentietechnologie diensten afnemen. De externe leveranciers kunnen niet direct zien welke persoon bij deze informatie hoort.

Overig gebruik klantprofiel

Als u een klant van ons bent, dan kunnen wij uw profiel gebruiken wanneer wij u via post, telefoon, sms of e-mail informeren over onze producten of diensten. Heeft u bijvoorbeeld op de website of binnen uw eigen account op internet interesse getoond in een spaarrekening of verzekering, dan kunnen we u via e-mail of post een aanbieding sturen. Uw profiel kan ook worden gebruikt door onze medewerkers, bijvoorbeeld van de afdeling Klantenservice, zodat zij u beter te woord kunnen staan. Ook hebben wij de mogelijkheid u aan de hand van uw profiel beter te informeren over producten of diensten die voor u interessant zouden kunnen zijn.

Wanneer u niet wilt dat uw profiel wordt gebruikt om u via post, telefoon, sms of e-mail te informeren over onze producten of diensten, dan kunt u altijd contact opnemen. De contactgegevens vindt u onderaan dit Privacy & Cookie Reglement.

Social Media

Op onze websites kunnen buttons van Social Media staan, zoals Google+, Facebook of Twitter. Dit Privacy & Cookie Reglement geldt niet voor deze Social Media. Het gebruik van Social Media is uw eigen verantwoordelijkheid. Wij raden u aan de privacy regels 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 & Cookie Reglement wel voor de inhoud van zo'n pagina.

Externe links

Onze website bevat links naar andere externe websites. Dit Privacy & Cookie Reglement 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.

Opnemen telefoongesprekken en vastleggen van andere communicatie

Een deel van onze diensten verlenen wij via de telefoon. Deze gesprekken kunnen we in bepaalde situaties opnemen, bijvoorbeeld om opdrachten en transacties te controleren en te onderzoeken, fraude te voorkomen en te bestrijden en om ons personeel te trainen en te coachen. Als dat mogelijk is, dan heeft u het recht om het opgenomen gesprek te beluisteren of daarvan een schriftelijk verslag te ontvangen.

Als u een product of dienst via internet bij ons heeft aangevraagd, dan bewaren wij de gegevens van de aanvraag. Verder kunnen wij besluiten uw klikgedrag tijdens en na het invullen van de aanvraag te bewaren om fraude te voorkomen. Op die manier kunnen wij zien of een aanvraag misschien niet naar waarheid is ingevuld. Bijvoorbeeld wanneer een verzekering, die in eerste instantie was afgewezen, alsnog is geaccepteerd omdat later bepaalde antwoorden in de aanvraag gewijzigd zijn.

Raadplegen Stichting Fraudebestrijding Hypotheken (SFH)

Banken die in Nederland hypotheken verstrekken, leggen gegevens vast in het systeem van SFH. Deze stichting is gevestigd bij de Nederlandse Vereniging van Banken in Amsterdam. Het SFH systeem is een waarschuwingssysteem voor de banken om de veiligheid van de bankensector te bevorderen. Daarbij houden wij ons aan het Protocol Incidenten-waarschuwingssysteem Financiële Instellingen (PIFI). Zie voor meer informatie www.stichtingfraudebestrijdinghypotheken.nl.

Internationaal

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

Wilt u informatie over uw persoonsgegevens?

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. Wij kunnen hiervoor een vergoeding vragen.

U kunt ons vragen onjuiste gegevens te wijzigen of uw gegevens aan te vullen. Als u vindt dat persoonsgegevens verwijderd moeten worden, bijvoorbeeld omdat deze in strijd met de Wet bescherming persoonsgegevens zijn, kunt u ons dat ook laten weten. De contactgegevens vindt u onderaan dit Privacy & Cookie Reglement.

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 u daarom aan het Privacy & Cookie Reglement regelmatig opnieuw te bekijken bij een bezoek aan onze website.

Vragen of inlichtingen?

Heeft u vragen over dit Privacy & Cookie Reglement of wenst u meer informatie over uw persoonsgegevens? Dan kunt u contact met uw Zelfstandig Adviseur opnemen.

Kan de Zelfstandig Adviseur uw vragen niet beantwoorden? Neem dan contact op met:

RegioBank
Afdeling Compliance en Kwaliteit
Postbus 918
3500 AX Utrecht
compliance@regiobank.nl