

Privacy- en cookiereglement

Dit mag u altijd van ons verwachten

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

RegioBank en uw privacy

U kunt erop vertrouwen dat uw persoonsgegevens bij ons in goede handen zijn. We vinden het belangrijk dat het duidelijk is hoe we met uw persoonsgegevens omgaan. Hoe we hier precies mee omgaan, leest u in dit Privacy- en cookiereglement.

Wat zijn persoonsgegevens?

Persoonsgegevens zijn alle gegevens die, direct of indirect, te herleiden zijn tot u als persoon. Denk bijvoorbeeld aan uw naam, adres, geboortedatum, telefoonnummer en e-mailadres. Maar ook uw 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;
- andere personen waar we contact mee hebben.

Wie is verantwoordelijk voor de verwerking van uw persoonsgegevens?

RegioBank is de verantwoordelijke voor het verwerken van uw persoonsgegevens. RegioBank 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 uw gegevens?

We verwerken uw persoonsgegevens op basis van de volgende rechtvaardigingsgronden:

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

Waarvoor verwerken we uw persoonsgegevens?

Om een relatie met u aan te gaan en te onderhouden

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

We moeten onderzoeken of we u als klant mogen accepteren, dit is wettelijk verplicht. Vraagt u bijvoorbeeld een krediet aan? Dan moeten we uw kredietwaardigheid beoordelen. En controleren of u voorkomt in een van de (incidenten)registers. Hiervoor gebruiken we ook persoonsgegevens die we van anderen krijgen, zoals het Bureau Krediet Registratie (BKR).

Zolang u klant bij ons bent, verwerken we uw persoonsgegevens. Dit is nodig om de overeenkomst met u uit te kunnen voeren of met u mee te kunnen denken zodat we u zo goed mogelijk informatie, dienstverlening en eventueel advies kunnen geven. We administreren deze persoonsgegevens natuurlijk zorgvuldig en werken ze bij als er iets verandert. Ook hebben we uw persoonsgegevens nodig om uw producten te beheren en uw betaal- en andere (financiële) opdrachten uit te voeren. Dat kan gaan om NAW-gegevens, maar ook om de waarde van uw 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 u, 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 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. Zo kunnen we cybercrime tegengaan, opsporen en analyseren. Zo proberen we u 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) uw identiteit vaststellen en controleren. Vanuit de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) moeten wij klantonderzoek doen. Ook mag de Belastingdienst alle persoonsgegevens die nodig zijn om vast te kunnen stellen hoeveel belasting er betaald moet worden, bij ons opvragen. Zoals rekeningsaldi 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 privacyreggeving.

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 uw situatie.

Om marketingactiviteiten en klantonderzoek uit te kunnen voeren

Om u als klant goed van dienst te kunnen zijn, verwerken we persoonsgegevens voor marketingactiviteiten. We kunnen u onder andere via post, telefoon of e-mail informeren over onze producten en diensten. Ook weten we welke producten u van ons heeft en in sommige gevallen op welke pagina's op onze website u bent geweest. Op basis van deze gegevens kunnen wij u gerichte aanbiedingen doen over onze producten en diensten. Denk hierbij aan een spaarrekening voor uw 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 leest u bij het kopje '[Cookies en vergelijkbare technieken](#)'.

We kiezen voor een persoonlijke benadering en hechten waarde aan uw mening. Zo meten we het effect van een campagne en gebruiken 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 krijgt u 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 ook het kopje '[Met wie wisselen we gegevens uit?](#)'. De uitkomsten van klantonderzoeken gebruiken we alleen om onze producten en diensten te verbeteren. Niet om u ergens voor te benaderen. We verwerken uw gegevens anoniem. Behalve als u ons toe-

stemming heeft gegeven dat we uw gegevens (klantnummer) mogen delen met onze medewerkers.

Wilt u niet door ons benaderd worden voor marketingactiviteiten en/of klantonderzoek, dan kunt u dit laten weten in Mijn RegioBank of contact met ons opnemen. Onze contactgegevens vindt u onderaan dit reglement en op de [contactpagina](#) van onze website.

Om uw en onze belangen te beschermen

We vinden het belangrijk om uw en onze belangen goed te beschermen. Hiervoor moeten we in bepaalde gevallen uw persoonsgegevens verwerken. Zo houden we in de gaten of er verdachte of ongebruikelijke betalingen gedaan worden. Hierdoor kunnen we u waarschuwen als uw betaalpas opeens anders wordt gebruikt dan we van u 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 uw 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 ook om van tevoren mogelijke betalingsrisico's in te schatten. Zo kunnen we u 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 u contact met ons opneemt of wij met u, 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 u telefonisch met ons heeft gedeeld. Verder kunnen onze telefoongesprekken worden opgenomen voor trainings- en kwaliteitsdoeleinden. En heeft u 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 uw 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, Zelfstandig Adviseurs van RegioBank, opdrachtnemers, verzekeraars, de overheid en toezichthouders. We lichten per categorie toe waarom we uw gegevens met hen delen en hoe we waarborgen dat uw gegevens niet onterecht worden verwerkt.

Andere ondernemingen binnen de groep van de Volksbank

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

Zelfstandig adviseurs van RegioBank

RegioBank werkt samen met tussenpersonen, die wij zelfstandig adviseurs noemen. De zelfstandig adviseur werkt in opdracht van u. Als u bijvoorbeeld een spaarrekening of betaalrekening via een zelfstandig adviseur opent, geeft deze uw persoonsgegevens aan ons door. Ook tijdens de looptijd van een product kunnen we persoonsgegevens uitwisselen. Bijvoorbeeld om uw financiële belangen goed te behartigen. In sommige gevallen hebben wij voor de uitwisseling van persoonsgegevens een machtiging van u nodig. Wilt u uw machtiging aan de zelfstandig adviseur intrekken en bezwaar maken tegen verdere uitwisseling van uw gegevens? Dan kunt u dit bij de zelfstandig adviseur aangeven. Wij stellen het op prijs als u ons dat ook laat weten. De zelfstandig adviseur kwalificeert als verwerkingsverantwoordelijke voor andere producten dan spaarrekening of betaalrekening.

Ook wisselen we persoonsgegevens uit met zelfstandig adviseurs voor marketingactiviteiten, die in onderling overleg tussen ons en de zelfstandig adviseurs plaatsvinden. De zelfstandig adviseur kwalificeert als verwerker voor dit proces. Daarom hebben we met onze zelfstandig adviseurs een werkersovereenkomst. Hierin staan afspraken over het gebruik van uw persoonsgegevens, beveiliging, en andere relevante zaken. Zo mag de zelfstandig adviseur deze persoonsgegevens niet gebruiken voor andere activiteiten van zijn kantoor. Mocht u bezwaar hebben tegen deze uitwisseling, dan horen we dat graag van u.

Opdrachtnemers

Voor sommige werkzaamheden schakelen we opdrachtnemers in. Bijvoorbeeld bij het bezorgen van uw papieren rekeningafschriften, het versturen van (service)berichten, voor klantonderzoeken en de bezorging van uw 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 uw persoonsgegevens te beschermen. Daarnaast moeten zij geheimhouding garanderen. Ook mogen zij uw 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 uw persoonsgegevens met de Belastingdienst, toezichthouders zoals de AFM, DNB, de AP en de ECB, of 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 u een betalingsachterstand krijgt, dan kunnen we persoonsgegevens uitwisselen met uw zelfstandig adviseur en zo samen kijken wat de beste oplossing is voor uw situatie. Dit doen we alleen als u daarvoor toestemming heeft gegeven. Liever voorkomen we dat u ooit een betalingsachterstand krijgt. Daarom maken we een inschatting van het risico dat u hiervoor loopt. Hiervoor gebruiken we onder andere uw 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.

Vraagt u bij ons een hypotheek aan? Dan kunnen we uw persoonsgegevens krijgen van het Kadaster, uw zelfstandig adviseur, Stichting Waarborg Fonds, BKR en de notaris. Het gaat dan om persoonsgegevens die relevant zijn voor uw hypotheekaanvraag. Ook tijdens de looptijd van uw hypotheek kunnen we persoonsgegevens van hen krijgen. Bijvoorbeeld als u een adreswijziging doorgeeft of om uw actuele woningwaarde door te geven.

Soms kopen we data over u in. Bijvoorbeeld als we geen contact meer met u kunnen krijgen. Of als u op een andere website aangeeft dat u contact met ons wilt (zogenaamde 'leads').

Waar slaan we uw 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.

Hoe borgen we uw privacy?

Privacy staat bij ons hoog in het vaandel. Het zijn uw data, dus u bepaalt. We gaan zorgvuldig met uw 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. Deze 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 u altijd van ons verwachten](#)'.

We hebben medewerkers die zich volledig bezighouden met de veiligheid van onze algemene IT-infrastructuur, Mijn RegioBank en Mobiel Bankieren. Al onze medewerkers hebben getekend voor geheimhouding. Alleen medewerkers die dit écht moeten, kunnen uw 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 uw 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 u een klacht heeft 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 Facebook of Twitter. Dit Privacy- en cookiereglement geldt niet voor deze social media. Het gebruik van social media is uw 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 uw persoonsgegevens buiten de EER op. Hierdoor is het mogelijk dat uw persoonsgegevens niet op hetzelfde niveau zijn beschermd als binnen de EER. We raden u daarom aan de privacyregels van deze social media altijd goed te lezen vóórdat u er gebruik van maakt. Zo weet u wat er met uw gegevens gebeurt.

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

Cookies en vergelijkbare technieken

Als u een van onze websites bezoekt, plaatsen we cookies op uw computer, tablet of mobiele telefoon. Sommige cookies zijn noodzakelijk, andere niet. Die kunt u dan ook accepteren of weigeren. Hieronder ziet u hoe dat werkt. Een cookie is een klein tekstbestand dat door een webpaginaserver op uw computer wordt geplaatst. Cookies worden alleen aan u toegewezen en kunnen alleen worden gelezen door servers voor webpagina's in het domein dat de cookie op uw computer heeft geplaatst. Cookies kunnen niet worden gebruikt om programma's uit te voeren of virussen naar uw 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, vindt u op [onze website](#). Als u voor de eerste keer onze website bezoekt en elke keer daarna als u de cookies verwijderd heeft, vragen wij u 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
- cookies voor social media en advertenties. Die noemen we hierna 'tracking cookies.'

Voor sommige cookies hebben we uw toestemming nodig. Die vragen we door middel van een pop-up venster, in ieder geval bij een eerste bezoek aan onze website. U kunt uw toestemming later weer eenvoudig intrekken of aanpassen. Daarnaast kunt u cookies uit uw browser verwijderen of de instellingen van uw browser aanpassen naar uw persoonlijke voorkeuren. Voor andere cookies is geen toestemming nodig. Geeft u geen toestemming om cookies te plaatsen? Dan plaatsen we alleen cookies die we zonder uw toestemming van de wet mogen gebruiken. U kunt de website dan wel blijven gebruiken, maar niet goed gebruik maken van de extra mogelijkheden van onze website.

Hoelang een cookie op uw computer blijft staan, hangt af van het soort cookie. Wij gebruiken tijdelijke cookies en cookies die langer op uw computer blijven staan. Een tijdelijke cookie wordt automatisch verwijderd als u de webbrowser 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 gedane aankopen. Met dit soort pixeltags kunnen we cookies van derden herkennen. Zo zien we via welke advertentie of link u naar onze site bent gekomen. Dat helpt ons om te beoordelen hoe doeltreffend deze advertenties en links zijn.

Tracking pixels

Hebt u onze cookies geaccepteerd? Dan kunnen we trackingpixels inzetten.

Wat zijn tracking pixels?

Trackingpixels zijn stukjes code op onze website. Met deze trackingpixels kunnen partijen waarmee we samenwerken voor advertenties informatie verzamelen over uw surfgedrag. Dit doen ze door het plaatsen van cookies. Zo kunnen we inschatten wat voor u interessant kan zijn en wat uw gebruikersbehoeften zijn. Wij plaatsen deze pixels bijvoorbeeld op onze webpagina's over samenwonen. Hebt u deze pagina's bezocht? Dan kunnen we dat door de pixels zien. Vervolgens kunnen we u ook op andere plekken, zoals Facebook, relevante advertenties over dit

onderwerp tonen. Zo zorgen we ervoor dat u informatie te zien krijgt die aansluit op uw eerdere bezoeken en interesse.

Doelen van tracking pixels

Trackingpixels hebben verschillende doelen. De belangrijkste:

- Om relevante advertenties aan u 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 twee soorten trackingpixels:

Statische tracking pixels

Bij statische trackingpixels kunnen partijen waarmee we samenwerken slechts een afgebakende set aan data verzamelen, zoals uw browsertype, schermgrootte en via welke advertentie of link u 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 trackingpixels, zodat we de privacy van u 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 welke 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 u met ons deelt

Wij maken nooit gebruik van trackingpixels zonder uw toestemming. U bepaalt altijd zelf in welke mate we tracking pixels mogen gebruiken. Dit doet u door bij uw eerste bezoek van onze website in de cookiebanner aan te geven welke cookies we bij u mogen plaatsen. U kunt dit eventueel later weer aanpassen bij de cookie instellingen.

Welke rechten heeft u?

Op het moment dat we uw persoonsgegevens verwerken, heeft u verschillende rechten. Hieronder leggen we uit welke rechten u heeft en wat deze inhouden. Op onze website vindt u precies hoe u gebruik kunt maken van uw rechten en hoe u een verzoek bij ons kunt indienen. Ook leest u hoe we invulling hebben gegeven aan de verschillende rechten.

Inzagerecht

U kunt ons vragen welke persoonsgegevens we van u verwerken. Dit recht van inzage is vastgelegd in de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Binnen 1 maand na uw verzoek hoort u of we hieraan kunnen voldoen.

Rectificatie en recht van verwijdering

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

Beperking

U kunt vragen de verwerking van bepaalde persoonsgegevens tijdelijk te beperken. Bijvoorbeeld omdat de gegevens volgens u niet kloppen. Binnen 1 maand na uw verzoek hoort u of we hieraan kunnen voldoen en op welke wijze.

Dataportabiliteit

U kunt vragen of we bepaalde gegevens aan u over willen dragen. Binnen 1 maand na uw verzoek hoort u of we hieraan kunnen voldoen en op welke wijze.

Bezwaar

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

Externe links

Onze website bevat links naar websites van anderen. Dit Privacy- en 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 verant-

woordelijk voor de inhoud van externe websites en de manier waarop daar met uw persoonsgegevens wordt omgegaan. We adviseren u altijd na te lezen op welke manier deze externe websites met uw persoonsgegevens omgaan.

Wijziging van het privacy- en cookiereglement

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

Vragen & inlichtingen?

Heeft u vragen over dit Privacy- en cookiereglement of wilt u meer informatie over hoe we uw persoonsgegevens verwerken? Bel dan met 0800 - 0411.

Ook voor klachten kunt u ons op deze manier bereiken. U heeft ook altijd het recht om een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

Op onze [website](#) vindt u al onze contactgegevens.