

# Privacy statement

## Uw privacy bij Stadsbank Oost Nederland

Als u zich als klant aanmeldt bij Stadsbank Oost Nederland verstrekt u persoonsgegevens. Stadsbank Oost Nederland gaat zorgvuldig en vertrouwelijk om met deze gegevens. In dit privacy statement wordt uitgelegd welke informatie Stadsbank Oost Nederland verzamelt, hoe zij daarmee omgaat en hoe uw privacy is gewaarborgd.

## Wat zijn persoonsgegevens?

Onder persoonsgegevens worden verstaan: alle tot individuele personen herleidbare informatie. Denk daarbij o.a. aan uw klantnummer, naam, adresgegevens, geboortedatum, telefoonnummer, e-mailadres, en/of IP-adres. Stadsbank Oost Nederland gebruikt de door u verstrekte persoonsgegevens voor de uitvoering van de met u gesloten overeenkomst, maar ook om u zo goed mogelijk te kunnen adviseren over haar producten en diensten.

## Van wie verwerken wij persoonsgegevens?

Van alle personen met wie we contact hebben, of die onze website bezoeken, kunnen we persoonsgegevens verwerken, voor zover de gegevens noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de taken waarvoor de persoonsgegevens zijn verstrekt.

## Hoe gaat Stadsbank Oost Nederland om met uw persoonsgegevens?

Wij verwerken de door u verstrekte persoonsgegevens op een zorgvuldige wijze en conform de voorschriften van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Verwerking van persoonsgegevens vindt uitsluitend plaats in het kader van het beoordelen en accepteren van (potentiële) klanten, het aangaan en uitvoeren van overeenkomsten met de klant en het afwickelen van het betalingsverkeer. Persoonsgegevens worden gebruikt voor alle af te nemen diensten bij Stadsbank Oost Nederland.

Uitzondering op bovenstaande is de verwerking van persoonsgegevens in geanonimiseerde vorm voor historische, statistische of wetenschappelijke doeleinden en wordt niet beschouwd als onverenigbaar met de doeleinden waarvoor de persoonsgegevens eerder zijn verzameld.

## Wie houdt toezicht op de verwerking van persoonsgegevens?

De Autoriteit Persoonsgegevens (AP) houdt toezicht op de naleving van de wettelijke regels rond privacy, [www.autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl).

### Wat doen wij bij misbruik en fraude?

Als er sprake is van misbruik of fraude kan Stadsbank Oost Nederland uw persoonsgegevens doorgeven aan politie en justitie. Het kan bijvoorbeeld gaan om persoonsgegevens, financiële gegevens, opnames van telefoongesprekken of IP-adressen van bezoeken aan onze website.

### Veilig en discreet

Uw persoonsgegevens zijn bij Stadsbank Oost Nederland in goede handen. Al onze medewerkers dienen een geheimhoudingsverklaring te tekenen en zich daaraan te houden.

Binnen Stadsbank Oost Nederland wordt zorgvuldig en discreet omgegaan met uw persoonsgegevens en uw gegevens worden alleen verwerkt door speciaal daarvoor aangewezen personen.

### Uw contact met Stadsbank Oost Nederland

Persoonsgegevens die u bij contact met Stadsbank Oost Nederland aan ons doorgeeft, verwerken wij als dat nodig is, bijvoorbeeld om uw vragen te beantwoorden, aan een verzoek van u te voldoen of om de kwaliteit van onze dienstverlening te verbeteren.

### Bellen met Stadsbank Oost Nederland

Als u ons belt, kunnen we het telefoongesprek opnemen. Dat doen we vooral om onze medewerkers te kunnen trainen, coachen en beoordelen. En uiteraard ook om de kwaliteit van onze dienstverlening te verbeteren.

### Wat zijn uw rechten ten aanzien van uw persoonsgegevens?

U hebt het recht om uw persoonsgegevens in te zien, te corrigeren of te verwijderen. Wanneer u na inzage van uw recht op correctie of verwijdering van gegevens gebruik wilt maken, kunt u zich via het contactformulier richten tot onze Functionaris Gegevensbescherming.

Als u uw gegevens wilt wijzigen of laten verwijderen, kunt u hiervoor een afspraak maken om langs te komen. Het is belangrijk dat u zich kunt legitimeren en kunt aantonen dat de gegevens die u wilt corrigeren of verwijderen daadwerkelijk van u zijn. Het is niet toegestaan om gegevens van anderen in te zien, tenzij u daartoe door de andere persoon gemachtigd bent.

U heeft het recht om de persoonsgegevens die Stadsbank Oost Nederland verwerkt (in een digitale vorm) te ontvangen, zodat u deze gegevens kunt overdragen aan een andere verantwoordelijke voor de schuldhelpverlening, bijvoorbeeld als u verhuist naar een andere gemeente. U kunt ons ook vragen om die gegevens rechtstreeks door te sturen naar de andere verantwoordelijke.

U heeft het recht een klacht in te dienen over de verwerking van uw persoonsgegevens door Stadsbank Oost Nederland als u het met deze verwerking niet eens bent. Uw klacht kunt u richten aan de Functionaris Gegevensbescherming van Stadsbank Oost Nederland, onder andere via [privacy@stadsbankoostnederland.nl](mailto:privacy@stadsbankoostnederland.nl).

Het recht op inzage, correctie, verwijdering of het verkrijgen van een afschrift geldt voor zover wettelijke voorschriften, zoals vastgelegd in de AVG, zich hier niet tegen verzetten.

### [Bezoek aan de website van Stadsbank Oost Nederland](#)

Als u de website van Stadsbank Oost Nederland bezoekt, kan het zijn dat er kleine bestandjes op uw computer worden gezet, zogenaamde “cookies”. Deze zorgen ervoor dat de website u als klant herkent.

U kunt voorkomen dat cookies op uw computer worden gezet door het wijzigen van de beveiligingsinstellingen van uw webbrowser.

De meeste browsers zijn standaard zo ingesteld dat ze cookies accepteren. U kunt uw browser alle cookies laten weigeren of u laten waarschuwen wanneer er een cookie verzonden wordt. Bedenk wel dat sommige delen van de website [www.stadsbankoostnederland.nl](http://www.stadsbankoostnederland.nl) mogelijk niet goed functioneren als u cookies weigert.

Stadsbank Oost Nederland verzamelt ook automatisch gegenereerde informatie over uw surfgedrag tijdens uw gebruik van de website. Stadsbank Oost Nederland kan deze informatie aan derden verstrekken die voor Stadsbank Oost Nederland gebruikersstatistieken opstellen en webanalyses uitvoeren.

### [Links naar andere sites](#)

U kunt soms via de website van Stadsbank Oost Nederland via een link op een andere website terecht komen en andersom, via een andere website op de website van Stadsbank Oost Nederland terecht komen. Deze links zijn uitsluitend bestemd voor informatiedoeleinden. Stadsbank Oost Nederland aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor schade en/of kosten die voortvloeien uit het raadplegen van informatie via deze links dan wel door gebruikmaking van deze links.

Bovendien staat Stadsbank Oost Nederland op geen enkele manier in voor de juistheid en/of volledigheid van de informatie die is te raadplegen via deze sites, noch onderschrijft zij deze. Deze sites kunnen bovendien een eigen cookie naar gebruikers versturen, data verzamelen, of privé-informatie vragen. Stadsbank Oost Nederland kan niets garanderen over de manier waarop deze websites omgaan met de privacy van hun bezoekers.

### [Verstrekking van gegevens aan derden](#)

Voor zover Stadsbank Oost Nederland bij verwerking van uw persoonsgegevens gebruik maakt van derden, is de vertrouwelijkheid van uw gegevens gewaarborgd door afspraken omtrent de beveiliging van deze gegevens vast te leggen in overeenkomsten of correspondentie met deze derden.

## Geheimhouding

Stadsbank Oost Nederland zal uw persoonsgegevens geheimhouden, tenzij dat op basis van een wettelijke verplichting niet mogelijk is.

## Uw toestemming en veranderingen in dit privacy statement

Stadsbank Oost Nederland behoudt zich het recht voor om dit privacy statement aan te passen. Als we dat doen, zetten we die veranderingen op deze pagina zodat u altijd op de hoogte bent van de informatie die we verzamelen, hoe we het gebruiken en onder welke omstandigheden we de informatie gebruiken. Stadsbank Oost Nederland zal bij wijzigingen in dit privacy statement uw rechten ten aanzien van de reeds verkregen informatie op geen enkele wijze beperken.

## Aan wie kan ik verdere vragen kwijt?

U kunt ons bereiken via het contactformulier dan wel schriftelijk:  
Stadsbank Oost Nederland, Postbus 1393, 7500 BJ Enschede.

Privacy statement Stadsbank Oost Nederland (versie 2018)