

# Privacy Statement Ben<sup>®</sup>

Dit is mijn Privacy Statement. Dat klinkt serieus, en dat is het ook. Ik vind het belangrijk om zorgvuldig met jouw persoonsgegevens en privacy om te gaan. Daarmee handel ik in overeenstemming met alle toepasselijke wet- en regelgeving in het kader van de bescherming van jouw privacy.

In dit document kan je lezen waar ik je persoonsgegevens voor gebruik en hoe ik de bescherming van jouw privacy en persoonsgegevens waarborg. Ik informeer je graag welke persoonsgegevens van je worden verwerkt en op welke wijze ik daarmee omga. Dat geldt niet alleen voor gegevens die worden verwerkt ten behoeve van mijn communicatiediensten, maar ook voor persoonsgegevens die van jou worden verkregen bij het bezoeken van mijn website.

# INHOUD

<b>INLEIDING</b>	4
<b>Ik vind jouw privacy belangrijk</b>	4
<b>Wat zijn ‘persoonsgegevens’?</b>	4
<b>Wat betekent het ‘gebruik’ van persoonsgegevens?</b>	5
<b>Wat zijn ‘diensten’?</b>	5
<b>WAARVOOR GEBRUIK IK PERSOONSgegevens? EN WELKE GEGEVENS ZIJN DAT?</b>	5
<b>Vier redenen</b>	5
1. Uitvoering van de overeenkomst	5
2. Wettelijke verplichting	5
3. Bedrijfsbelang	5
4. Toestemming	5
<b>Gebruik van je gegevens voordat je een overeenkomst met Ben sluit</b>	6
A. Opstellen van de overeenkomst	6
B. Vaststellen van je identiteit	6
C. Versturen en innen van rekeningen	6
D. Beoordelen kredietwaardigheid	7
E. Beoordelen kredietwaardigheid voor een ‘toestelkredietovereenkomst’	7
F. Registreren toestelkrediet van meer dan € 250,00 bij BKR	8
<b>Gebruik van je gegevens om mijn diensten te kunnen leveren</b>	8
G. Abonnementsgegevens	8
H. Gebruik van diensten (verbruiksgegevens)	8
I. Opstellen rekening met verbruiksgegevens	9
J. Onderzoeken van klachten of storingen met verbruiksgegevens	9
K. Klantcontactgeschiedenis	10
L. Ik Ben, en andere applicaties	10
<b>Gebruik van je gegevens als je je rekeningen niet op tijd betaalt</b>	10
M. Melden betalingsachterstand bij Preventel	10
N. Melding betalingsachterstand toestelkrediet bij BKR	11
<b>Gebruik van je gegevens als je gebruik maakt van je privacyrechten of klachten hebt</b>	11
O. Documenteren van je privacyrechten	11
P. Klachten en gerechtelijke procedures	11
<b>Gebruik van je gegevens om wettelijke verplichtingen na te komen</b>	11
Q. Oproepen 112	11
R. Nakomen overige wettelijke verplichtingen	12
<b>Gebruik van je gegevens voor bedrijfsbelang Ben</b>	12
S. Vaststellen hoogverbruik en fraudepreventie	12
T. Opname van telefoongesprekken voor trainings- en kwaliteitsdoeleinden	12
U. Cameratoezicht	13
V. Marketingdoeleinden	13
W. Klanttevredenheidsonderzoek	13
<b>Overig gebruik van je gegevens</b>	13
X. Het registreren van Bewindvoerder of Schuldhulpverlener	13
Y. Kwaliteit dienstverlening en beveiliging	14
Z. Apps van derde partijen	14
AA. Geanonimiseerde of geaggregeerde gegevens	14

<b>COOKIES OP MIJN WEBSITE EN APPS</b>	14
A. Functionele cookies	15
B. Analytische cookies	15
C. (Third party) advertentiecookies	15
D. Social media cookies	16
E. Affiliatie cookies	16
F. Profiling cookies en interessecookies	16
G. Overige cookies	16
<b>Cookies accepteren of weigeren</b>	16
<b>Hoe kun je cookies zelf verwijderen?</b>	17
<b>MET WIE DEEL IK JOUW PERSOONSGEGEVENS?</b>	17
<b>Soorten ontvangers</b>	17
<b>DE REGISTRATIE VAN JOUW TELEFOONNUMMER</b>	18
<b>Standaard: geen registratie</b>	18
<b>Registratie bij nummerinformatiediensten en/of (digitale)telefoongidsen</b>	18
<b>NUMMERWEERGAVE EN NUMMERBLOKKERING</b>	18
<b>Voortdurende blokkering</b>	18
<b>Eenmalige blokkering</b>	18
<b>Sms of mms</b>	18
<b>Jouw nummer op facturen van anderen</b>	18
<b>Alarmdiensten</b>	18
<b>HINDERLIJKE OF KWAADWILLIGE OPROEPEN</b>	19
<b>Wie is de afzender?</b>	19
<b>En wat als het niet ophoudt?</b>	19
<b>JOUW PRIVACYRECHTEN</b>	19
<b>Hoe kun je jouw privacyrechten invoeren?</b>	19
<b>Inzien</b>	19
<b>Aanpassen</b>	19
<b>Verwijderen</b>	19
<b>Beperken</b>	20
<b>Intrekken toestemming</b>	20
<b>Bezwaar maken</b>	20
<b>Overdragen gegevens</b>	20
<b>Menselijke tussenkomst bij geautomatiseerde besluitvorming</b>	20
<b>DE BEVEILIGING VAN PERSOONSGEGEVENS</b>	21
<b>Privacy gedragscode</b>	21
<b>Gespecialiseerde medewerkers</b>	21
<b>Geen toegang voor onbevoegden</b>	21
<b>Meldplicht Datalekken</b>	21
<b>Zwakke plek gezien?</b>	21
<b>VRAGEN OF KLACHTEN</b>	21
<b>Hoe kan ik contact opnemen met Ben?</b>	21
<b>Klacht indienen bij Autoriteit Persoonsgegevens</b>	22
<b>Wijzigingen van dit privacy statement</b>	22

# INLEIDING

In dit privacy statement lees je hoe ik, Ben, omga met jouw persoonsgegevens. Hoe weet je bijvoorbeeld welke gegevens ik van jou heb? Waarom ik die gegevens nodig heb? En hoe lang ik die bewaar? Kun je jouw persoonsgegevens zelf aanpassen of verwijderen en hoe doe je dat? De antwoorden op deze vragen vind je in dit privacy statement.

'Ben' 'ik' 'mijn' of 'mij' staan in dit privacy statement voor Ben Nederland, een handelsnaam van T-Mobile Netherlands B.V. gevestigd aan de Waldorpstraat 60 in Den Haag.

Ik vind het erg belangrijk om netjes met persoonsgegevens om te gaan. Daarom lees je in dit statement wat ik doe om jouw persoonsgegevens te beschermen. Heb je na het lezen nog vragen? Neem gerust contact met mij op. In hoofdstuk 10 van dit privacy statement lees je hoe je dat kunt doen.

## Ik vind jouw privacy belangrijk

- Ik vind het belangrijk om netjes met jouw persoonsgegevens om te gaan.
- Ik neem geschikte maatregelen om jouw gegevens te beveiligen tegen misbruik.
- Ik luister niet naar jouw telefoongesprekken. Ook lees ik geen sms'jes die je stuurt en kijk ik niet met je mee op internet. Stel je voor!
- Ik verkoop jouw persoonsgegevens niet aan 'derde partijen': andere partijen dan ik en jijzelf.
- Je hebt zelf invloed op de gegevens die ik van jou gebruik. In Ik Ben kun je zien welke klantgegevens ik van jou heb. Je kunt deze gegevens daar ook beheren.

## Wat zijn 'persoonsgegevens'?

In dit statement gebruik ik verschillende begrippen. Het is belangrijk dat je begrijpt wat ik daarmee bedoel. Persoonsgegevens zijn alle gegevens die direct of indirect terug te brengen zijn tot jouw persoon. Denk aan je naam, telefoonnummer, e-mailadres, geboortedatum, IP-adres of simkaartnummer.

Sommige persoonsgegevens zijn 'contractgegevens'. Als je een abonnement bij mij hebt, staan deze gegevens op je overeenkomst met Ben. In dit privacy statement bedoel ik met contractgegevens:

- naam
- adres
- e-mailadres
- telefoonnummer
- geboortedatum
- geslacht
- bankrekeningnummer
- klantnummer

En bij een abonnement voor mobiele telefonie ook:

- simkaartnummer
- IMEI-nummer van het toestel waarmee je belt als je dat via Ben hebt aangeschaft
- klantnummer

## Wat betekent het 'gebruik' van persoonsgegevens?

Het gebruik van persoonsgegevens is heel breed. Het gaat om alles wat je kunt doen met persoonsgegevens. Van verzamelen tot vernietigen, lezen, verzenden, bewaren, opzoeken, met elkaar in verband brengen of delen met partijen die diensten voor mij uitvoeren. Vaak ben ik zelf verantwoordelijk voor het gebruik van persoonsgegevens.

## Wat zijn 'diensten'?

Ben levert verschillende diensten: bellen, sms en internet. Ook verkoop ik mobiele telefoons. Gebruik je een of meer van deze diensten? Dan heb ik jouw persoonsgegevens nodig. Voor de leesbaarheid gebruik ik in dit privacy statement steeds het (algemene) woord 'diensten'. Het maakt daarbij niet uit of je bij mij belt en sms't, of internet. In de begrippenlijst in hoofdstuk 11 vind je meer uitleg over de begrippen 'persoonsgegevens', 'gebruiken' en 'diensten'.

# WAARVOOR GEBRUIK IK PERSOONSgegevens? EN WELKE GEGEVENS ZIJN DAT?

Ben gebruikt persoonsgegevens voor verschillende doelen. Maar ik mag dat niet zomaar doen. Om jouw persoonsgegevens te mogen gebruiken, heb ik op z'n minst één van de volgende goede redenen nodig.

## Vier redenen

Ik mag jouw persoonsgegevens gebruiken om één of meer van de volgende vier redenen:

### 1. Uitvoering van de overeenkomst

We hebben bijvoorbeeld afgesproken dat je belt via mijn netwerk. Daarvoor heb ik natuurlijk je telefoonnummer nodig. En om je aan het einde van de maand een rekening te kunnen sturen, gebruik ik jouw adresgegevens.

### 2. Wettelijke verplichting

Soms ben ik wettelijk verplicht om persoonsgegevens te gebruiken. Heb je bijvoorbeeld een toestelkrediet van meer dan € 250,00 bij mij, dan moet ik dat melden bij het Bureau Krediet Registratie (BKR) in Tiel.

### 3. Bedrijfsbelang

Het is bijvoorbeeld in mijn bedrijfsbelang dat klanten geen fraude plegen en dat ze hun rekeningen betalen. Daarom moeten nieuwe klanten zich legitimeren en persoonsgegevens overleggen.

### 4. Toestemming

Zonder de hierboven genoemde redenen mag ik je gegevens alleen gebruiken met duidelijke toestemming van jou. In de begrippenlijst (hoofdstuk 11) staan meer voorbeelden van deze redenen.

Hieronder vind je een lijst met soorten persoonsgegevens, waarvoor ik die gebruik en waarom. Je ziet hier ook hoe lang ik jouw gegevens bewaar: de 'bewaartermijn'.

## Gebruik van je gegevens voordat je een overeenkomst met Ben sluit

### A. Opstellen van de overeenkomst

Doel	Om welke gegevens gaat het?	Reden	Bewaartermijn
<p>Als je mijn diensten wilt gebruiken, kun je een abonnement nemen. Ik sluit dan een overeenkomst met jou. Daarvoor heb ik informatie van je nodig. Ik wil namelijk zeker weten dat jij bent wie je zegt dat je bent. Ik vraag je naam, geboortedatum en het nummer van je legitimatiebewijs.</p> <p>Ook wil ik weten hoe ik contact met je op kan nemen om je een simkaart en rekeningen te kunnen sturen. Hiervoor heb ik je adres, telefoonnummer en e-mailadres nodig. Ik heb deze gegevens ook nodig om het je te vertellen als bijvoorbeeld je abonnement verandert.</p> <p>Daarnaast vraag ik je bankrekeningnummer, zodat mijn rekeningen daarvan betaald kunnen worden. Je contractgegevens staan in je contract met Ben. Je kunt die gegevens ook beheren in Ik Ben.</p>	<p>Je contractgegevens: naam, adres, e-mailadres, telefoonnummer, geboortedatum, geslacht, bankrekeningnummer, klantnummer. En bij een abonnement voor mobiele telefonie ook: ID-nummer, simkaartnummer, IMEI-nummer van het toestel waarmee je belt als je dat via Ben hebt aangeschaft.</p>	<p>Uitvoering van de overeenkomst.</p>	<p>Maximaal zeven jaar.</p>

### B. Vaststellen van je identiteit

Doel	Om welke gegevens gaat het?	Reden	Bewaartermijn
<p>Voordat je bij Ben een abonnement voor mobiele telefonie kunt afsluiten, moet ik je identiteit vaststellen. Dit is nodig om fraude te voorkomen. Ik moet zeker weten dat je bent wie je zegt dat je bent. Want mijn rekeningen mogen natuurlijk niet bij de verkeerde persoon terecht komen. Daarom heb ik een kopie van- of het nummer van je identiteitsbewijs nodig. Bij een kopie worden jouw pasfoto en BSN-nummer afgeschermd. Zo kan achteraf geen discussie ontstaan of je wel of geen abonnement bij mij hebt afgesloten. Ik kan in ons systeem niet zoeken op BSN-nummer of paspoortnummer. Dit is om jouw privacy te beschermen.</p>	<p>Naam, adres, woonplaats, geboortedatum, klantnummer en een kopie van paspoort, rijbewijs, identiteitskaart of bromfietsrijbewijs (categorie AM). Je BSN-nummer en pasfoto worden op deze kopieën afgeschermd.</p>	<p>Uitvoering van de overeenkomst en bedrijfsbelang</p>	<p>Maximaal zes maanden na ontvangst kopie.</p>

### C. Versturen en innen van rekeningen

Doel	Om welke gegevens gaat het?	Reden	Bewaartermijn
<p>Als je een abonnement bij mij hebt, stuur ik je iedere maand een rekening. Daarvoor heb ik jouw financiële gegevens nodig. Het bedrag op je rekening wordt maandelijks per automatische incasso van jouw bankrekening afgeschreven. Dan moet ik natuurlijk wel zeker weten dat dit bankrekeningnummer inderdaad van jou is. Daarom kan ik je vragen om € 0,10 te pinnen of naar mij over te maken.</p>	<p>Bankrekeningnummer en naam.</p>	<p>Uitvoering van de overeenkomst.</p>	<p>Maximaal zeven jaar na betaling van de rekening.</p>

## D. Beoordelen kredietwaardigheid

Doel	Om welke gegevens gaat het?	Reden	Bewaartermijn
<p>Ik wil graag voorkomen dat je je rekeningen niet kunt betalen. Daarom wil ik voordat je klant bij mij wordt weten of je 'kredietwaardig' bent en of je schulden hebt. Daarna kun je pas een abonnement voor mobiele telefonie bij mij nemen. Informatie daarover vraag ik op bij Experian en Focum, organisaties die (financiële) gegevens van consumenten verzamelen en analyseren. Ook kijk ik of je in het verleden fraude bij Ben hebt gepleegd.</p> <p>Ook vraag ik bij Stichting Preventel of je onbetaalde rekeningen hebt bij andere telecomaanbieders van mobiel bellen. Preventel is een samenwerkingsverband van verschillende van deze aanbieders. Ik ben er zelf ook een van. De stichting wil voorkomen dat mensen financiële verplichtingen aangaan die ze niet kunnen of willen nakomen. Met de informatie van Preventel maakt mijn systeem een automatische 'kredietbeoordeling'. Zo weet ik of je wel of geen contract met mij kunt afsluiten.</p> <p>Kun je op basis van jouw kredietbeoordeling geen abonnement bij mij afsluiten en heb je hierover vragen? Neem dan gerust contact met me op. In hoofdstuk 10 lees je hoe je dat kunt doen.</p> <p>Meer informatie over Experian en Focum en de gegevens die deze partijen gebruiken vind je op <a href="http://www.experian.nl/contact/contact-consumenten.html">http://www.experian.nl/contact/contact-consumenten.html</a> en <a href="https://www.focum.nl/consumenten/wat-doet-focum/">https://www.focum.nl/consumenten/wat-doet-focum/</a></p>	<p>Naam, adres, woonplaats, geboortedatum, bankrekeningnummer, ID-nummer.</p>	<p>Bedrijfsbelang.</p>	<p>Maximaal een maand na de aanvraag.</p>

## E. Beoordelen kredietwaardigheid voor een 'toestelkredietovereenkomst'

Doel	Om welke gegevens gaat het?	Reden	Bewaartermijn
<p>Stel je koopt een telefoon bij mij en wilt hiervoor per maand betalen. Je sluit dan een 'toestelkredietovereenkomst' met mij af. Dan wil ik natuurlijk niet dat je de maandelijkse rekeningen niet kunt betalen. En dat jij en eventueel je familie daardoor in de problemen komen. Bij een toestelkrediet van meer dan € 250,00 vraag ik daarom naar jouw gezinssamenstelling, maandinkomen en woonlasten per maand. Ik moet deze controle doen volgens de Wet op het financieel toezicht (Wft). Ook ben ik verplicht te controleren of er registraties op jouw naam staan bij het Bureau Krediet Registratie (BKR) in Tiel. Het BKR is een instantie die betaalrisico's voor bedrijven en problematische schulden van consumenten helpt te beperken en te voorkomen. Meer informatie over het BKR vind je op <a href="http://www.bkr.nl">www.bkr.nl</a>.</p>	<p>Naam, adres, woonplaats, geboortedatum, opgegeven gezinssamenstelling, netto inkomsten, woonlasten per maand.</p>	<p>Wettelijke verplichting.</p>	<p>Maximaal vijf jaar na afloop van de toestelkredietovereenkomst.</p>

## F. Registreren toestelkrediet van meer dan € 250,00 bij BKR

Doel	Om welke gegevens gaat het?	Reden	Bewaartermijn
Volgens de Wet op het financieel toezicht ben ik verplicht om een toestelkredietovereenkomst van meer dan € 250,00 te melden bij het Bureau Krediet Registratie (BKR) in Tiel. Het BKR is een instantie die betaalrisico's voor bedrijven en problematische schulden van consumenten helpt te beperken en te voorkomen. Meer informatie over het BKR vind je op <a href="http://www.bkr.nl">www.bkr.nl</a> .	Naam, adres, woonplaats, geboortedatum, (intern) leningnummer, hoogte van toestelkrediet en termijnen.	Wettelijke verplichting.	Maximaal vijf jaar na afloop van de toestelkredietovereenkomst.

## Gebruik van je gegevens om mijn diensten te kunnen leveren

### G. Abonnementgegevens

Doel	Om welke gegevens gaat het?	Reden	Bewaartermijn
Ik bewaar en gebruik gegevens over jouw abonnement en de bundels en/of pakketten die je afneemt. Zo kan ik zien of je maandbundel 'op' is of niet. Over verbruiksgegevens lees je meer onder H: Gebruik van onze diensten (verbruiksgegevens)	Contractgegevens (zie onder A)	Uitvoering van de overeenkomst.	Maximaal twee jaar na het beëindigen van je overeenkomst.

### H. Gebruik van diensten (verbruiksgegevens)

#### - Verbruiksgegevens van mobiele telefonie

Doel	Om welke gegevens gaat het?	Reden	Bewaartermijn
Om te kunnen bellen – om verbinding te kunnen maken met een nummer dat je belt – heb ik verschillende verbruiksgegevens nodig.	De datum en het tijdstip van het telefoongesprek of de verstuurde sms, jouw telefoonnummer, het telefoonnummer dat je belt of sms't. Of het nummer waardoor jij wordt gebeld of ge-sms't. Bij mobiele telefonie ook het IMEI-nummer van het toestel waarmee je belt of gebeld wordt, het simkaartnummer en de code van de zendmast waarmee je als eerst verbonden bent of de buitenlandse operator bij roaming.	Uitvoering van de overeenkomst.	Maximaal zes maanden.

#### - Verbruiksgegevens van mobiel internet

Doel	Om welke gegevens gaat het?	Reden	Bewaartermijn
Maak je gebruik van internet? Dan gebruik ik jouw 'verbruiksgegevens'. Denk aan gegevens over hoe lang je mobiel internet gebruikt. Of het aantal MB's dat je downloadt.	De datum, het tijdstip en de duur van een internet sessie, het aantal MB's dat je verbruikt (zowel downloaden als uploaden) en IP-adres. Ook het IMEI-nummer van het toestel waarmee je internet, simkaartnummer en de code van de zendmast waarmee je als eerst verbonden bent of de buitenlandse operator bij roaming.	Uitvoering van de overeenkomst.	Maximaal zes maanden.

## I. Opstellen rekening met verbruiksgegevens

Doel	Om welke gegevens gaat het?	Reden	Bewaartermijn
<p>Ik heb jouw verbruiksgegevens nodig voor het opstellen van je rekening. Zo houd ik bij of jouw internetgebruik of de telefoongesprekken die je voert binnen of buiten je bundel vallen. Vallen ze buiten je bundel? Dan breng ik de kosten bij je in rekening. Die komen dan bovenop je vaste abonnementskosten.</p>	<p>Voor mobiele telefonie: De datum en het tijdstip van het telefoongesprek of de verstuurde sms, jouw telefoonnummer, het telefoonnummer dat je belt of sms't. Of het nummer waardoor jij wordt gebeld of ge-sms't. Ook de code van de zendmast waarmee je als eerst verbonden bent of de buitenlandse operator bij roaming.</p> <p>Voor mobiel internet: Datum, het tijdstip en de duur van een internetessie, het aantal MB's dat je verbruikt (zowel downloaden als uploaden) en eventueel aangeschafte bundels. Ook de code van de zendmast waarmee je als eerst verbonden bent of de buitenlandse operator bij roaming.</p>	Uitvoering van de overeenkomst.	Maximaal zes maanden na het opmaken van de rekening.

## J. Onderzoeken van klachten of storingen met verbruiksgegevens

Doel	Om welke gegevens gaat het?	Reden	Bewaartermijn
<p>Om de kwaliteit van mijn dienstverlening te bewaken bekijk ik soms verbruiksgegevens van klanten. Bijvoorbeeld om te zien of er momenten zijn waarop mijn dienstverlening niet helemaal goed werkt. Of om te bekijken of het bereik op bepaalde plaatsen in Nederland misschien niet goed is. Met deze kennis kan ik zo nodig mijn dienstverlening verbeteren. Ik kijk hierbij niet naar de verbruiksgegevens of persoonsgegevens van een bepaalde klant of groep klanten. Gaat het om het voorkomen van storingen of de afhandeling van een storingsmelding van een bepaalde klant? Dan is het soms wél nodig zijn verbruiksgegevens te gebruiken. Ik kan jouw verbruiksgegevens dus bekijken als je bij een storing contact met me opneemt. Je hebt bijvoorbeeld slechte ontvangst. Je verbruiksgegevens kunnen mij helpen de oorzaak van het probleem te vinden.</p>	<p>- Bij mobiele telefonie: de datum en het tijdstip van het telefoongesprek of de verstuurde sms, jouw telefoonnummer, het telefoonnummer dat je belt of sms't. Of het nummer waardoor jij wordt gebeld of ge-sms't. Ook het IMEI-nummer van het toestel waarmee je belt of gebeld wordt, het simkaartnummer en de zendmast waarmee je als eerst verbonden bent.</p> <p>- Bij mobiel internet: de datum, het tijdstip en de duur van een internetessie, het aantal MB's dat je verbruikt (zowel downloaden als uploaden), IP-adres. Ook het IMEI-nummer van het toestel waarmee je internet, het simkaartnummer en de zendmast waarmee je als eerst verbonden bent.</p>	Uitvoering van de overeenkomst.	Maximaal zes maanden.

## K. Klantcontactgeschiedenis

Doel	Om welke gegevens gaat het?	Reden	Bewaartermijn
<p>Het kan zijn dat je vragen of klachten hebt over mijn diensten. Je kunt me dan telefonisch contact met me opnemen maar ook via het forum of social media. Om je zo snel en goed mogelijk te kunnen helpen, heeft mijn klantenservice toegang tot een klantmanagementsysteem. Hierin staan jouw contractgegevens, maar ook informatie over eerder contact dat je met mij hebt gehad of documenten die je met mij hebt gedeeld. Zo kan ik eenvoudig en snel terughalen hoe eerdere vragen van jou zijn beantwoord. En dat is wel zo prettig, want zo hoeft je een klacht niet twee keer uit te leggen. Een klacht is al vervelend genoeg.</p> <p>Heb je een heel speciale of technische vraag, bijvoorbeeld over een storing? Dan kan ik je verbruiksgegevens (beperkt) inzien. <a href="#">Zie ook J: Onderzoeken van klachten of storingen met verbruiksgegevens.</a></p>	Contractgegevens, gespreksnotities, de doorgegeven informatie aan de helpdesk.	Uitvoering van de overeenkomst.	Maximaal twee jaar na afloop van je overeenkomst bij Ben of een jaar na het laatste klantcontact (welke van de twee later is).

## L. Ik Ben, en andere applicaties

Doel	Om welke gegevens gaat het?	Reden	Bewaartermijn
<p>Het is handig om inzicht te hebben in je abonnementsgegevens. Bijvoorbeeld om te zien hoeveel van jouw maandelijkse internetbundel je al hebt verbruikt. Of om na te kijken welk abonnement je precies hebt. Daarom kun je Ik Ben zowel op een computer als telefoon gebruiken. In Ik Ben kun je ook je rekeningen terugvinden en de gegevens beheren die ik van jou heb.</p>	Contractgegevens, abonnementsgegevens, rekeningen met daarop verbruiksgegevens en het wachtwoord dat je hebt ingesteld.	Uitvoering van de overeenkomst.	Tot zes maanden na het beëindigen van je overeenkomst met Ben, kun je inloggen in Ik Ben

## Gebruik van je gegevens als je je rekeningen niet op tijd betaalt

### M. Melden betalingsachterstand bij Preventel

Doel	Om welke gegevens gaat het?	Reden	Bewaartermijn
<p>Als je je rekeningen voor mobiele telefonie niet op tijd betaalt en een betalingsachterstand opbouwt, meld ik dit bij Stichting Preventel. Preventel is een samenwerkingsverband van telecomaandieners van mobiel bellen. De stichting wil voorkomen dat mensen financiële verplichtingen aangaan die ze niet kunnen of willen nakomen. Meer informatie kun je vinden op <a href="http://www.preventel.nl">www.preventel.nl</a>.</p>	Naam, adres, woonplaats, geboortedatum, ID-nummer en bankrekeningnummer.	Bedrijfsbelang.	Zolang er een betalingsachterstand is blijft de registratie staan. Met een maximum van vijf jaar.

## N. Melding betalingsachterstand toestelkrediet bij BKR

Doel	Om welke gegevens gaat het?	Reden	Bewaartermijn
Als je de rekeningen voor je toestelkrediet niet op tijd betaalt, moet ik dit melden bij het Bureau Krediet Registratie (BKR) in Tiel. Dit moet volgens de Wet op het financieel toezicht. Het BKR is een instantie die betaalrisico's voor bedrijven en problematische schulden van consumenten helpt te beperken en te voorkomen. Meer informatie over het BKR vind je op <a href="http://www.bkr.nl">www.bkr.nl</a> .	(intern) leningnummer van het toestelkrediet, datum betalingsachterstand (zie ook onder F).	Wettelijke verplichting.	Maximaal vijf jaar na afloop van de toestelkrediet-overeenkomst.

## Gebruik van je gegevens als je gebruik maakt van je privacyrechten of klachten hebt

### O. Documenteren van je privacyrechten

Doel	Om welke gegevens gaat het?	Reden	Bewaartermijn
Ben je klant bij mij of ben je dat in het verleden geweest? Dan kun je me vragen om de gegevens in te zien die ik van je gebruik. Ook kun je vragen die gegevens aan te passen of te verwijderen. Of dat ik het gebruik van jouw persoonsgegevens beperk. Ook kun je bezwaar maken tegen het gebruik van jouw gegevens en je toestemming voor het gebruik van je gegevens intrekken. Meer hierover lees je in hoofdstuk 9: Jouw privacyrechten.	Alle informatie en gegevens over de vraag van een (oud) klant om persoonsgegevens in te zien, aan te passen of te verwijderen, gegevensgebruik te beperken, er bezwaar tegen te maken of gegevens over te dragen.	Wettelijke verplichting.	Uiterlijk twee jaar na afhandeling van het verzoek.

### P. Klachten en gerechtelijke procedures

Doel	Om welke gegevens gaat het?	Reden	Bewaartermijn
Het kan zijn dat een klant of iemand anders een klacht indient tegen Ben. Ook kan iemand een rechtszaak tegen mij aanspannen of een klacht indienen bij de Geschillencommissie Telecommunicatie. Omgekeerd kan Ben een rechtszaak starten tegen een klant, mogelijk samen met een incassobureau. In deze gevallen kan ik persoonsgegevens als bewijs gebruiken. Denk bijvoorbeeld aan de gegevens op een rekening waarover we van mening verschillen. Ik moet deze gegevens dan overleggen aan de instantie die de klacht of procedure behandelt.	Alle informatie en documenten die te maken hebben met de betreffende klacht of de lopende rechtszaak.	Bedrijfsbelang.	Maximaal twee jaar na de definitieve afhandeling van de klacht, of de rechtszaak daarover.

## Gebruik van je gegevens om wettelijke verplichtingen na te komen

### Q. Oproepen 112

Doel	Om welke gegevens gaat het?	Reden	Bewaartermijn
Als je belt met 112, dan moet ik verplicht een aantal persoonsgegevens aan dit alarmnummer geven. Het gaat om je telefoonnummer en (voor zover bij ons bekend) je naam, je adresgegevens en de locatie van de zendmast waarmee je als eerste bent verbonden. Deze verplichting heb ik ook als je jouw mobiele nummer door mij laat afschermen.	Telefoonnummer, naam, adresgegevens en bij mobiel bellen ook de locatie van de zendmast waarmee je als eerst verbonden bent.	Wettelijke verplichting.	Gaat het om een serieus verzoek om hulpverlening in een noodsituatie, dan is de bewaarplicht twee maanden. Is er sprake van misbruik van dit alarmnummer, dan is de bewaartermijn zes maanden. In alle overige gevallen is de bewaarplicht 24 uur.

## R. Nakomen overige wettelijke verplichtingen

Doel	Om welke gegevens gaat het?	Reden	Bewaartermijn
<p>Soms ben ik verplicht om gegevens aan 'derden' te geven: andere partijen dan ik en jij als klant. Bijvoorbeeld als een strafrechtelijk onderzoek of de nationale veiligheid daarom vraagt. Ben kan worden verplicht om telefoongesprekken of internetverkeer af te tappen. Ik werk alleen mee met organisaties die dat mogen doen. En alleen als ik heb vastgesteld dat zo'n verplichting voldoet aan alle eisen die de wet stelt. Ik sta alleen persoonsgegevens af als er een rechtsgeldig bevel is.</p> <p>Ook de Belastingdienst en andere overheidsinstellingen kunnen recht hebben op informatie over mijn klanten. Dat geldt ook voor toezichhouders op de telecommarkt. Meestal gaat het hierbij om de naam, adresgegevens, telefoonnummer en/of rekeninggegevens.</p>	Alle gegevens die Ben van jou heeft.	Wettelijke verplichting.	Maximaal zeven jaar.

## Gebruik van je gegevens voor bedrijfsbelang Ben

### S. Vaststellen hoogverbruik en fraudepreventie

Doel	Om welke gegevens gaat het?	Reden	Bewaartermijn
<p>Ik gebruik systemen om fraude en misbruik te ontdekken. Zo wil ik voorkomen dat mijn klanten plotseling met hoge rekeningen worden geconfronteerd. Of dat ik met onbetaalde rekeningen blijf zitten. Als je fraude hebt gepleegd, kan ik je naam en geboortedatum noteren zodat ik je in de toekomst kan weren als klant. Mijn systemen kunnen aangeven dat een klant in een maand veel hogere kosten maakt dan gebruikelijk. Of het systeem ziet dat een nieuwe klant meteen heel hoge kosten maakt. Dit 'hoogverbruik' kan wijzen op een gestolen telefoon of op fraude. Ik kan dan jouw sim-kaart blokkeren. Zo voorkom ik dat je telefoonrekening snel hoog oploopt en dat je deze niet meer kunt betalen. Ik ben niet verplicht om een blokkade te plaatsen.</p>	Naam en geboortedatum, verbruiksgegevens telefonie en internet.	Bedrijfsbelang.	Maximaal zes maanden.

### T. Opname van telefoongesprekken voor trainings- en kwaliteitsdoeleinden

Doel	Om welke gegevens gaat het?	Reden	Bewaartermijn
<p>Medewerkers van mijn klantenservice moeten natuurlijk goed worden opgeleid. Daarom neem ik soms telefoongesprekken op die zij met klanten voeren. Speciale trainers kunnen zo de dienstverlening en de klantvriendelijkheid van deze medewerkers beoordelen. Een trainer speelt het opgenomen telefoongesprek af en bespreekt met de medewerker wat goed gaat en wat beter kan. Daarna wordt de opname gewist. Als jouw gesprek met mijn klantenservice kan worden opgenomen, informeer ik je vooraf.</p>	De opname van een telefoongesprek met mijn klantenservice. Het kan zijn dat tijdens zo'n gesprek persoonsgegevens worden uitgewisseld. Deze komen dan op de opname terecht.	Bedrijfsbelang.	Uiterlijk zes maanden na de opname van het gesprek.

## U. Cameratoezicht

Doel	Om welke gegevens gaat het?	Reden	Bewaartermijn
Om klanten en medewerkers te beschermen tegen diefstal, misbruik of vernieling van eigendommen, gebruikt ik camera's om mijn kantoor te bewaken.	Camerabeelden van bezoekers.	Bedrijfsbelang.	Uiterlijk vier weken na de dag, het uur en de minuut waarop het fragment is opgenomen of direct na afhandeling van een geconstateerd incident.

## V. Marketingdoeleinden

Doel	Om welke gegevens gaat het?	Reden	Bewaartermijn
Ik houd je graag op de hoogte van mijn aanbiedingen. Daarom informeer ik je regelmatig over mijn (nieuwe) diensten. Behalve als je hebt aangegeven dit niet te willen of hier geen toestemming voor hebt gegeven. Ik kan je persoonsgegevens gebruiken om je te benaderen per telefoon, sms, e-mail of (papier) post. Wil je niet dat ik jouw persoonsgegevens gebruik voor aanbiedingen? Dan kun je dit makkelijk aangeven in Ik Ben of onderaan in de e-mail die je van ons ontvangt. Je kunt mij ook toestemming geven om je verbruiksgegevens te mogen gebruiken voor persoonlijk advies of passende. Deze toestemming kun je altijd verlenen en intrekken in Ik Ben.	Contractgegevens.	Bedrijfsbelang.	Twee jaar na het einde van je abonnement.

## W. Klanttevredenheidsonderzoek

Doel	Om welke gegevens gaat het?	Reden	Bewaartermijn
Ik wil zorgen dat jij als klant tevreden bent over Ben en mijn dienstverlening. Nadat je contact met een van mijn klantenservicemedewerkers hebt gehad, kan ik je per sms of e-mail benaderen om je te vragen naar je ervaringen. Soms laat ik dit onderzoek door een derde partij, bijvoorbeeld Totta, uitvoeren. Dit kan ik doen als je mij in Ik Ben toestemming hebt gegeven om je te benaderen van klantonderzoek.	Telefoonnummer en/of e-mailadres en de wijze waarop (telefonisch, via forum of social media) we contact hebben gehad.	Bedrijfsbelang en uitvoering van de overeenkomst.	2 weken.

## X. Het registeren van Bewindvoerder of Schuldhulpverlener

Doel	Om welke gegevens gaat het?	Reden	Bewaartermijn
Als er door de rechter een bewindvoerder voor je wordt aangewezen of wanneer je vanwege financiële problemen schuldhulpverlening inschakelt, zal ik dit registeren. Ik kan jou of de persoon die namens jou optreedt vragen om een machtiging of bewijs waaruit blijkt dat hij gerechtigd is om jouw zaken te behartigen. Om zeker te weten dat de persoon die stelt namens jou te handelen daar echt toe gerechtigd is kan ik vragen om een kopie van jouw paspoort of ID-bewijs en dat van de schuldhulpverlener. Waarbij je je BSN-nummer en pasfoto dient af te schermen.	Machtigingsformulier met mogelijk contractgegevens, copy id-bewijs (bsn-nr en paspoort afgeschermd)	Wettelijke verplichting, uitvoering van de overeenkomst, bedrijfsbelang.	maximaal 5 jaar.

## Overig gebruik van je gegevens

### Y. Kwaliteit dienstverlening en beveiliging

Ik gebruik verbruiksgegevens van klanten om de kwaliteit van mijn dienstverlening te bewaken en te verbeteren. Ik kijk bijvoorbeeld goed naar momenten waarop mijn dienstverlening niet helemaal goed werkt. Zo kan ik nagaan of er misschien plaatsen zijn waar ik mijn mobiele netwerk moet aanpassen. Ik kijk hierbij niet naar personen. Ik zie bijvoorbeeld dat op een bepaalde plek en op een bepaald moment veel mensen inloggen op ons mobiele netwerk, maar ik houd niet bij wie dat zijn.

### Z. Apps van derde partijen

Maak je gebruik van een app van derde partijen, zoals WhatsApp of Twitter? Dan zijn soms persoonsgegevens nodig om de dienst te kunnen leveren. Welke gegevens dat precies zijn en waarom ze nodig zijn, staat in de voorwaarden van die app. Ik deel die gegevens alleen als jij daar toestemming voor hebt gegeven.

### AA. Geanonimiseerde of geaggregeerde gegevens

Ik kan voor derde partijen gegevens van een groep klanten verzamelen voor bijvoorbeeld wetenschappelijk onderzoek, mobiliteitsanalyses of statistieken. De gegevens die ik aan een derde partij verstrek zijn geanonimiseerd. Dat betekent dat deze gegevens niet te herleiden zijn naar jou. Geaggregeerd betekent dat de gegevens over een grote groep gaan, waarin jouw gegevens niet herleidbaar zijn. Zo kunnen we jouw anonieme gegevens voor mobiliteitsanalyses aan derde partijen geven. Verkeersstromen en verkeersdrukten kunnen bijvoorbeeld afgeleid worden uit de hoeveelheid bellers op een bepaalde plek.

## COOKIES OP MIJN WEBSITE EN APPS

Op bepaalde onderdelen van mijn website, advertenties en apps gebruik ik cookies. Een cookie is een klein bestandje dat geplaatst kan worden op je telefoon of computer bij het eerste contact met een uiting van Ben. Dat gebeurt bijvoorbeeld als je een website of app opent of een advertentie bekijkt. Zodra je één van deze onderdelen bezoekt, kan ik bepaalde gegevens opslaan in een cookie. Maar voordat ik een cookie plaats, informeren ik je hierover in een cookiestatement. Je kunt dan aangeven of je wel of niet akkoord gaat met de plaatsing van cookies.

Met behulp van cookies verzamel ik verschillende persoonsgegevens. Denk aan:

- het tijdstip van je bezoek
- je IP-adres
- de pagina's die je bezocht hebt
- de advertenties waarop je hebt geklikt
- de browser waarmee je surft
- het besturingssysteem van het apparaat dat je gebruikt
- het soort apparaat dat je gebruikt (bijvoorbeeld mobiele telefoon of desktop computer)
- de URL van de website die je bezocht voordat je de uiting zag
- je klikgedrag

Ben je klant van mij, dan kan ik deze gegevens combineren met gegevens die ik al langer van je heb. Hierdoor kan ik je bij een volgend bezoek herkennen. Ik kan dan de informatie die ik van jou heb, gebruiken om mijn site, apps of advertenties af te stemmen op jouw interesses en voorkeuren. Ook sites of apps van anderen kunnen Ben cookies plaatsen op je telefoon of computer. Dit gebeurt bijvoorbeeld als je ergens op internet (maar niet op de Ben website) een advertentie van Ben bekijkt. Deze 'advertentiecookies' worden geplaatst in opdracht van Ben. Alle cookies die in opdracht van mij worden geplaatst, maken jouw bezoek aan mijn website en apps makkelijker. Bovendien zorgen ze ervoor dat wat je daar te zien krijgt, beter aansluit bij wat jij zoekt. De Ben website en Ben apps zijn goed beveiligd en zorgen voor een goede beveiliging van jouw gegevens. Ik zorg ervoor dat onze cookies geen virussen achterlaten op je telefoon of computer.

In de cookietabel vind je een totaaloverzicht van de cookies die ik gebruik. Ook zie je daar hoe lang ik cookies bewaar en waarvoor ik ze precies gebruik. Hieronder een overzicht van verschillende soorten cookies die ik gebruik:

### A. Functionele cookies:

Functionele cookies worden ook wel technisch noodzakelijke cookies genoemd. Deze cookies zijn nodig om mijn website en apps zo goed mogelijk te laten werken. Denk bijvoorbeeld aan cookies die gegevens verwerken die je invult als je een bestelling plaatst.

### B. Analytische cookies:

Analytische cookies zijn 'tracking cookies'. Ik gebruik analytische cookies om inzicht te krijgen in het gebruik van mijn website. Dat doe ik om onze website beter te maken. Jouw gebruik van onze site registreer ik in onze analytische systemen onder een unieke (maar anonieme) ID, waardoor ik je herken als nieuwe of terugkerende gebruiker. Ik herken alleen jouw instellingen, en geen kenmerken die laten zien wie jij als persoon bent. Met deze informatie kan ik bezoekersstatistieken verzamelen, problemen sneller signaleren en trends analyseren. Ik maak naast de standaard analytische cookies ook gebruik van een unieke klant ID die ook wel wordt gebruikt voor tracking doeleinden. Ik gebruik en sla dit unieke geanonimiseerde (gehashed) nummer alleen op in mijn beveiligde systemen wanneer je ingelogd bent of bent geweest op Ik Ben (website of app). Wanneer je dus niet ingelogd bent, dan wel bent geweest, sla ik dit klant nummer niet op. Dit klant nummer gebruik ik om jou te herkennen in verschillende kanalen van Ben en jou passende uitingen te laten zien conform je eerdere kenbaar gemaakte acties. Wanneer ik bijvoorbeeld zie dat je verlengbaar bent, laat ik jou in je volgende bezoek een uiting zien met een verlengen aanbod.

### C. (Third party) advertentiecookies:

Ook een advertentiecookie is een tracking cookie om een internetgebruiker te volgen op een of meerdere websites. Aan de hand van de pagina's die iemand bezoekt, verzamelt een advertentiecookie informatie over hoe deze persoon het internet gebruikt. Waar liggen de interesses van deze gebruiker en welke advertenties heeft hij al gezien en aangeklikt? Deze informatie wordt gekoppeld aan de cookie en niet aan jou als persoon. Op basis van bijvoorbeeld jouw interesses en surfgedrag kan ik op alle websites en apps waar jij cookies accepteert, informatie aanbieden die jij interessant vindt. Advertentiecookies worden meestal geplaatst door andere partijen dan de aanbieder van de site waarop de advertentie verschijnt. Daarom worden deze cookies ook wel 'third party cookies' genoemd. Hieronder twee voorbeelden van situaties waarin dit gebeurt:

- Je bezoekt mijn website en accepteert daar cookies. Je klikt vervolgens op de advertentie van een leverancier die op mijn website adverteert. Ga je vervolgens naar een nieuwssite waar deze leverancier ook adverteert, en accepteer je ook daar cookies? Dan herkent de leverancier jou. Hij kan je dan een aanbod doen dat samenhangt met zijn eerder door jou bekeken advertentie op mijn site.
- Als je video's hebt bekeken op YouTube, dan gebruikt YouTube de inhoud van deze video's om je in te delen in interessegebieden. Een voorbeeld is 'travel', omdat je filmpjes hebt bekeken over vakantiebestemmingen. Ik kan deze informatie gebruiken om bijvoorbeeld iedereen in dit interessegebied een aanbod te doen over dataverbruik in het buitenland.

In een advertentiecookie sla ik verschillende dingen op:

- of jij de uiting hebt gezien
- of je op de uiting hebt geklikt
- op welke website of app je de uiting hebt gezien
- je profielinformatie (zoals webpagina's die je hebt gezocht)
- welke internetbrowser je hebt gebruikt
- welk apparaat je gebruikt (computer, tablet of telefoon)
- de taal van het operating system van je computer of telefoon
- de locatiegegevens: welk land en welke regio? (Dit doen wij door slechts een deel van je IP-adres op te slaan)

## D. Social media cookies:

Ik gebruik social media, zoals Facebook, Twitter, Instagram, Snapchat, LinkedIn en YouTube. Ook social media kunnen een tracking cookie plaatsen op mijn website. Ook hier is het de bedoeling meer te weten te komen over jouw surfgedrag op mijn website. Accepteer je de plaatsing van deze cookies en surf je vervolgens naar een social medium? Dan kunnen daar gerichte advertenties aan jou getoond worden. Ook kan de inhoud van dit social medium worden aangepast aan jouw interesses.

## E. Affiliate cookies

Affiliate cookies worden gebruikt voor affiliate marketing: adverteerders belonen een partner voor de producten of diensten die zij verkopen. Dit gebeurt nadat er op de website van deze partner (een 'affiliate publisher') is geadverteerd. Adverteerders moeten daarom weten hoe goed een advertentie werkt. Affiliate cookies houden bij of je een aankoop hebt gedaan door een advertentie waarop je hebt geklikt.

## F. Profiling cookies en interessecookies

Profiling cookies of 'interessecookies' helpen me om op basis van jouw gegevens en surfgedrag een profiel van jou te maken. Met zo'n profiel probeer ik het contact met jou zo geschikt en nuttig mogelijk te maken. Ik onthoud bijvoorbeeld welke producten je het meest bekijkt in onze webshop. En zorg ervoor dat je deze producten bij een volgend bezoek makkelijk kunt terugvinden. Ben je al klant bij mij, dan kan ik jouw interesseprofiel combineren met de gegevens van jouw abonnement en jouw contract bij Ben. Ik gebruik deze informatie om mijn site, apps of advertenties af te stemmen op jouw interesses, behoeften en voorkeuren. Uiteraard alleen als je hier duidelijk toestemming voor hebt gegeven. Ik gebruik profiling cookies om jou te herkennen en je bijvoorbeeld een persoonlijk aanbod te doen. Dat doe ik in onze app of via de mail. Ik koppel jouw gegevens aan elkaar door gebruik te maken van een unieke klant-ID. Dit is een geanonimiseerd ('gehashed') nummer, dat alleen toegankelijk is als je inlogt in de beveiligde Ik Ben omgeving of mijn app. Met jouw toestemming kan ik bijvoorbeeld zien welke producten je op dit moment hebt, en een persoonlijk aanbod voor iets nieuws daarop afstemmen. Ik gebruik de profielen die ik met profiling cookies van je maak niet alleen voor commerciële activiteiten, maar ook om mijn service beter te laten aansluiten op jouw wensen. Als je bijvoorbeeld via de klantenservice een sim-kaart hebt aangevraagd, laat ik in de app zien hoe je deze zelf kunt activeren.

## G. Overige cookies

Ik kan niet altijd garanderen dat mijn cookielijst helemaal up-to-date is. Dat komt onder meer doordat ik cookies soms ontvang via 'derde partijen': andere partijen dan jij en ikzelf. Daarover heb ik geen controle. Ik laat op de Ben website bijvoorbeeld ook inhoud zien die niet op mijn eigen website staat opgeslagen. Deze inhoud staat dan op een andere site waarop andere cookies actief zijn. Als ik deze cookies niet ken, is het natuurlijk fijn als klanten mij hierover vertellen. Dan kan ik de cookielijst aanpassen.

Met alle partijen waaraan ik informatie geef, heb ik een data processing agreement (DPA). In deze overeenkomst staan duidelijke afspraken over het gebruik van data, verwijderingsplicht, toestemmingsplicht, vertrouwelijkheid en sancties bij misbruik.

## Cookies accepteren of weigeren

Volgens Nederlandse wetgeving geldt er een informatie- en toestemmingsplicht (opt-in) voor het gebruik van cookies. Een opt-in betekent dat ik vooraf toestemming moet vragen om cookies te mogen plaatsen op jouw computer, tablet of telefoon. Dit moet ik doen voor iedere site of app die nog niet eerder aan jou is getoond. Daarom laat ik je bij een eerste bezoek een pop-up venster zien over de cookies die ik wil plaatsen.

In dit pop-up venster kun je aangeven of je hier wel of niet mee akkoord gaat. Meteen als jij cookies accepteert of weigert, sla ik jouw IP-adres op in onze database. Achter jouw IP-adres staat dan of je de cookies (beperkt of volledig) hebt geaccepteerd en op welke datum en tijdstip je dat hebt gedaan. Ik sla deze informatie op zodat ik je voorkeur weet. Vervolgens laad ik iedere keer dat je onze site of app bezoekt, de juiste cookies.

Deze informatie blijft geldig totdat jij je cookies wist of je voorkeur aanpast.

Je kunt er ook voor kiezen om helemaal nooit cookies op je computer toe te staan. Je doet dit door je browserinstellingen aan te passen. Kijk hiervoor in de handleiding van de netwerkbrowser die je gebruikt.

## Hoe kun je cookies zelf verwijderen?

Je kunt cookies weigeren door simpelweg geen toestemming te geven om cookies op je computer te plaatsen. Wijzig je je voorkeuren voor cookies, dan houd ik daar voortaan rekening mee. Trek je jouw toestemming voor het plaatsen van cookies helemaal in? Dan stop ik natuurlijk met het plaatsen van cookies. Maar bestaande cookies op jouw apparatuur kan ik niet verwijderen, omdat ik geen toegang heb tot jouw computer of telefoon. Je kunt wel zelf bestaande cookies verwijderen via je internetbrowser. Kijk hiervoor in de handleiding van de netwerkbrowser die je gebruikt, zoals Microsoft Internet Explorer, Firefox, Google Chrome of Safari. Ook op de website [www.veiliginternetten.nl](http://www.veiliginternetten.nl) staat hoe je eerder aangemaakte cookies verwijdert.

Als je mijn cookies hebt verwijderd, herken ik jouw browser niet meer. Daarom kan het zijn dat je bij het openen van mijn website of app opnieuw je voorkeuren moet instellen of moet inloggen. Je krijgt dan opnieuw een cookiemelding te zien.

## MET WIE DEEL IK JOUW PERSOONSGEGEVENS?

Soms is het nodig jouw persoonsgegevens te delen met 'derde partijen': andere partijen dan Ben en jijzelf. Je plaatst bijvoorbeeld een bestelling bij mij die ik laat bezorgen door een koeriersbedrijf. Deze koerier heeft jouw adresgegevens nodig om je bestelling te kunnen bezorgen.

Ik maak met zulke partijen duidelijke afspraken over een veilig gebruik van jouw persoonsgegevens. We komen bijvoorbeeld overeen dat jouw adres gegevens alleen mogen worden gebruikt voor het afleveren van je bestelling, bijvoorbeeld door PostNL. Hieronder staat een opsomming van de soorten ontvangers. Voorbeelden van retailers zijn de Media Markt en Belsimpel en een voorbeeld van een e-tailer is GSMweb. Als je bij deze derde partijen persoonsgegevens hebt verstrekt, gebruik ik die om een overeenkomst met Ben te kunnen opstellen. Bij incasso- en betalingsbureaus kun je onder meer denken aan Directpay. Gegevens die ik in voorkomende gevallen met een incasso- of betalingsbureau uitwissel, zijn achternaam, bankrekeningnummer en betalingsgegevens. Als derde partijen jouw gegevens willen gebruiken voor hun eigen marketing- of verkoopdoeleinden, dan geef ik die gegevens alleen als jij daarvoor heel duidelijk toestemming geeft. Ik kan jouw persoonsgegevens niet alleen delen met organisaties in Europa, maar soms ook met partijen buiten de zogeheten Europese Economische Ruimte (EER). Het kan daarbij gaan om bedrijven die net als Ben onderdeel zijn van de Deutsche Telekom Group. Die informatiedeling gebeurt altijd op basis van de Binding Corporate Rules Privacy, die waarborgen stelt aan het doorgeven van privacygevoelige informatie binnen één multinational. Gaat het om bedrijven buiten de EER en ook buiten de Deutsche Telekom Group? Dan deel ik jouw persoonsgegevens alleen als ik genoeg zekerheid heb dat jouw gegevens voldoende zijn beschermd.

### Soorten ontvangers

Organisaties die jouw persoonsgegevens kunnen ontvangen, zijn bijvoorbeeld business partners en derde partijen die door mij worden ingeschakeld. Denk aan:

- Bezorgdiensten
- Incassobureaus en banken
- Klantcontactcenters
- E-tailers en retailers
- Kredietbeoordelingsbureaus
- Leveranciers van apparatuur, systemen of software
- Monteurs die mijn netwerk onderhouden

Ook zijn er bevoegde autoriteiten aan wie ik persoonsgegevens kan geven:

- Belastingdienst

- Opsporingsdiensten
- Toezichhouders op de telecommarkt (Autoriteit Persoonsgegevens) en financiële markt (Autoriteit Financiële Markten).

## DE REGISTRATIE VAN JOUW TELEFOONNUMMER

Heb je een mobiel telefoonabonnement bij mij? Dan kun je ervoor kiezen om je telefoonnummer te laten 'registreren'. Het wordt dan bijvoorbeeld opvraagbaar bij telefonische nummerinformatiediensten, zodat bekenden jouw nummer daar kunnen vinden.

### Standaard: geen registratie

Heb je een mobiel telefoonabonnement bij mij? Dan is je telefoonnummer niet bekend bij nummerinformatiediensten of (digitale) telefoongidsen.

### Registratie bij nummerinformatiediensten en/of (digitale) telefoongidsen

Je kunt er zelf voor kiezen om je telefoonnummer te laten registreren. Dit kun je doen via

[www.mijnnummervmelding.nl](http://www.mijnnummervmelding.nl) nadat je Ben telefoonnummer actief is geworden. Op dezelfde manier kun je er ook voor kiezen om jouw nummer samen met je naam en adres door te geven aan bedrijven die een (digitale) telefoongids uitgeven. Je staat dan met je naam, adres en telefoonnummer in (digitale) telefoongidsen.

## NUMMERWEERGAVE EN NUMMERBLOKKERING

Ben je nieuw bij mij, dan is je telefoonnummer standaard zichtbaar op de telefoon van iemand die jij belt. Wil je dit niet, dan kun je nummerblokkering inschakelen. Je nummerweergave wordt dan verborgen: je telefoonnummer is niet zichtbaar op de telefoon van degene die je belt.

### Voortdurende blokkering

Je kunt kiezen voor voortdurende blokkering en eenmalige blokkering. Voortdurende nummerblokkering stel je in door nummerweergave te verbergen via het menu van je telefoon. Hoe dat moet, is afhankelijk van het merk en type toestel. Kijk hiervoor in de handleiding van je telefoon.

### Eenmalige blokkering

Je kunt je nummer ook alleen voor één enkel gesprek verbergen. Toets daarvoor #31# en direct daarna het telefoonnummer dat je wilt bellen. Je nummer is dan eenmalig geblokkeerd voor degene die jij belt. Na het verbreken van de verbinding stopt de blokkering.

### Sms of mms

Stuur je een sms- of mms-bericht, dan wordt jouw telefoonnummer altijd automatisch meegestuurd. Je kunt dit niet uitzetten.

### Jouw nummer op facturen van anderen

Misschien wil je dat jouw telefoonnummer niet (meer) op de facturen staat van personen die jou hebben gebeld. Dit kun je instellen op [www.mijnnummervmelding.nl](http://www.mijnnummervmelding.nl) nadat je aansluiting actief is geworden. Op de rekeningen van anderen die jou bellen worden de laatste vier cijfers van jouw nummer dan vervangen door vier sterretjes (\*\*\*\*). Het is de verantwoordelijkheid van de telecomaandbieder van degene die jou belt om jouw nummer dan niet af te drukken op de factuur. Wil je deze instellingen later weer wijzigen, dan kun je dit zelf weer doen via [www.mijnnummervmelding.nl](http://www.mijnnummervmelding.nl).

### Alarmdiensten

Nummerblokkering is niet mogelijk als je belt naar het alarmnummer 112. Je gegevens worden dan altijd

doorgegeven, ook als je nummerblokkering gebruikt. Ben is wettelijk verplicht om je telefoonnummer en – indien bekend – je naam en adres door te geven. Dit geldt ook voor de plaats van de zendmast waarmee je als eerst verbonden bent als je 112 belt.

## HINDERLIJKE OF KWAADWILLIGE OPROEPEN

Word je steeds lastiggevalen door hinderlijke of kwaadwillige telefoontjes? Of krijg je vervelende sms- of mms-berichten? Dan kan het gaan om stalking. Stalking is een inbreuk op je privacy. Lees hieronder wat je ertegen kunt doen. Lees hieronder wat er tegen kan worden gedaan.

### Wie is de afzender?

Is de afzender voor jou onbekend, dan kun je mij vragen om een onderzoek te starten naar het nummer van de afzender. Gebruik hiervoor het Meldformulier Telefonische Overlast. Blijkt dat de ‘plager’ zelf ook klant is bij Ben, dan vraag ik hem schriftelijk om te stoppen met het gedrag dat jij als hinderlijk ervaart. Is hij of zij klant bij een andere telecomaandbieder, dan vraag ik deze aanbieder om zo'n verzoek te sturen. Het zelfde geldt als jij iemand lastigvalt en met een onbekend nummer belt. Ook dan kan ik een onderzoek starten.

### En wat als het niet ophoudt?

Houdt de plager na deze waarschuwing niet op? Dan kan ik besluiten om zijn of haar naam, adres en telefoonnummer aan jou door te geven. Eventueel door het op te vragen bij de andere telecomaandbieder. De plager krijgt hierover eerst zelf bericht. Ik draag geen verantwoordelijkheid voor de verdere gevolgen. Gaat het om extreme telefonische overlast, dan adviseer ik om de politie in te schakelen.

## JOUW PRIVACYRECHTEN

Mijn klanten hebben verschillende rechten als het gaat om het gebruik van hun persoonsgegevens. Zo kun je me vragen om de gegevens die ik van je gebruik in te zien. Ook kun je me vragen je gegevens aan te passen. Je kunt ook vragen jouw persoonsgegevens te verwijderen uit mijn systemen, of het gebruik van jouw gegevens te beperken. Bovendien kun je bezwaar maken tegen het gebruik van je gegevens. En je kunt eerder gegeven toestemming voor het gebruik van je gegevens intrekken.

### Hoe kun je jouw privacyrechten invoeren?

In Ik Ben kun je zien welke persoonsgegevens ik van jou heb. Wil je gebruik maken van jouw privacy-recht(en)? Dat kan met de formulieren op [www.ben.nl/privacy](http://www.ben.nl/privacy). Ook kun je contact opnemen met mijn klantenservice. Zie hiervoor hoofdstuk 10.

Voordat ik je aanvraag in behandeling neem, vraag ik je legitimatie. Zo controleer ik of het verzoek door de juiste persoon wordt gedaan. Omdat ik niet alle gegevens nodig heb, vraag ik je om jouw pasfoto en BSN-nummer op je identiteitsbewijs af te schermen. Ik reageer binnen een maand na ontvangst van je verzoek.

### Inzien

Je kunt de persoonsgegevens inzien die ik van jou gebruik. De meeste persoonsgegevens kun je terugvinden in Ik Ben. Zo niet, dan kun je een verzoek doen om je gegevens in te zien.

### Aanpassen

Zijn jouw persoonsgegevens niet (meer) correct, bijvoorbeeld doordat je bent verhuisd? Dan moet je dit zelf aan ons doorgeven. Dat kan via Ik Ben of door contact op te nemen met mijn klantenservice. Zie hiervoor hoofdstuk 10.

### Verwijderen

Je kunt me vragen om de persoonsgegevens die ik van jou gebruik uit mijn systemen te verwijderen. Maar ik kan

niet aan elk verzoek voldoen. Onder meer omdat ik wettelijk verplicht ben bepaalde gegevens te bewaren. Ook heb ik sommige persoonsgegevens nodig om mijn diensten te kunnen leveren. Meer hierover lees je in hoofdstuk 2, waarin ik uitleg waarvoor ik jouw persoonsgegevens gebruik.

## **Beperken**

Je kunt me vragen om mijn gebruik van jouw persoonsgegevens te beperken. Maar ook hier kan ik niet altijd aan voldoen, om dezelfde redenen als ik hierboven noem.

## **Intrekken toestemming**

Heb je mij toestemming gegeven om jou op basis van je verbruiksgegevens persoonlijk te adviseren? Dan kun je die toestemming op elk gewenst moment weer intrekken. In Ik Ben kun je jouw privacy-instellingen gemakkelijk zelf bekijken en aanpassen.

## **Bezwaar maken**

Je hebt het recht om bezwaar te maken tegen mijn gebruik van jouw persoonsgegevens voor 'direct marketing'. Een voorbeeld is een nieuwsbrief die ik je stuur per e-mail. Onderaan de nieuwsbrief kun je je direct afmelden. En in Ik Ben kun je gemakkelijk aangeven of je nieuwsbrieven of andere aanbiedingen wilt ontvangen of niet. Heb je andere bezwaren tegen het gebruik van jouw persoonsgegevens, neem dan contact op met mijn klantenservice. In hoofdstuk 10 lees je hoe je dat kunt doen.

## **Overdragen gegevens**

Als je bijvoorbeeld wilt overstappen naar een andere telecomaandbieder, dan wil je misschien je persoonsgegevens 'meenemen'. Je kunt die gegevens dan downloaden in Ik Ben. Zijn de gegevens niet beschikbaar, dan kun je me een verzoek sturen om ze alsnog beschikbaar te maken.

## **Menselijke tussenkomst bij geautomatiseerde besluitvorming**

Als je klant bij mij bent, wil ik natuurlijk niet dat je je rekeningen niet kunt betalen. Daarom wil ik voordat je klant wordt weten of je 'kredietwaardig' bent en of je schulden hebt. Informatie daarover vraag ik op bij Experian en Focum, organisaties die (financiële) gegevens van consumenten verzamelen en analyseren.

Ook vraag ik bij Stichting Preventel of je onbetaalde rekeningen hebt bij andere telecomaandbieders van mobiel bellen. Zo wordt automatisch duidelijk of je wel of geen contract met mij kunt afsluiten. Dit wordt automatische besluitvorming genoemd.

Als je een toestelkredietovereenkomst met mij wilt sluiten van € 250,00 of meer vraag ik je naar jouw gezinssamenstelling, maandinkomen en woonlasten per maand. Ook controleer ik of er registraties op jouw naam staan bij het Bureau Krediet Registratie (BKR) in Tiel. Op basis van deze informatie wordt automatisch bepaald of je wel of geen toestelkredietovereenkomst met mij kunt sluiten.

Kun je op basis van jouw kredietbeoordeling geen abonnement bij mij afsluiten en heb je hierover vragen? Dan heb je het recht om hierover een van mijn medewerkers te spreken. Je kunt contact opnemen met mijn klantenservice. Lees in hoofdstuk 10 hoe je dat kunt doen.

# DE BEVEILIGING VAN PERSOONSGEGEVENS

Ben Nederland is een handelsnaam van T-Mobile Netherlands BV, een dochterbedrijf van Deutsche Telekom AG, dat op zijn beurt deel uitmaakt van Deutsche Telekom Group. Dit internationale concern vindt privacy en de bescherming van persoonsgegevens zeer belangrijk.

## Privacy gedragscode

Deutsche Telekom Group heeft een privacy gedragscode, de Binding Corporate Rules Privacy die geldt voor alle medewerkers. Deze gedragscode is bedoeld om iedereen binnen de groep op dezelfde manier te informeren over privacy. De code is van toepassing op de verwerking van alle persoonsgegevens binnen de groep.

## Gespecialiseerde medewerkers

Bij Ben werken speciale privacy officers en andere specialisten. Zij zorgen er onder meer voor dat ik altijd alle geldende privacywetgeving naleef. Ook houden deze professionals veranderingen in privacybeleid bij en volgen zij de nieuwste technologische ontwikkelingen op de voet. Zij bepalen de inhoud, uitvoering en naleving van dit privacy statement. Alle medewerkers worden regelmatig getraind. Ook wordt Ben met regelmaat onderworpen aan privacy en security audits, in opdracht van het moederbedrijf Deutsche Telekom AG.

## Geen toegang voor onbevoegden

Technische en organisatorische maatregelen verhinderen dat onbevoegden toegang krijgen tot jouw persoonsgegevens. Bovendien waak ik tegen verlies, vermindering of een andere vorm van onrechtmatig gebruik van jouw gegevens. Ik zorg ervoor dat het transport en de opslag van jouw persoonsgegevens veilig en zorgvuldig gebeurt. Als je een abonnement voor mobiele telefonie bij mij hebt afgesloten, heb je een simkaart gekregen die is beschermd met een pincode en een PUK-code. Deze codes dien je geheim te houden en moeten er voor zorgen dat onbevoegden geen toegang krijgen tot jouw aansluiting of de informatie die je hebt opgeslagen op je telefoon. De pincode kun je wijzigen. Als je een aantal maal een verkeerde pincode gebruikt om je sim-kaart te ontgrendelen, kun je deze alleen ontgrendelen met een PUK-code.

## Meldplicht Datalekken

Toch kan er onverhoopt iets fout gaan met de bescherming van jouw persoonsgegevens. Er kan sprake zijn van een zogenaamd datalek. Als het nodig is meld ik zo'n datalek bij de toezichthouder: de Autoriteit Persoonsgegevens (AP). Heeft dit datalek ook ernstige gevolgen voor jouw persoonlijke levenssfeer, dan informeer ik je zo snel mogelijk. Ik maak je dan bekend wat het datalek inhoudt, wat de mogelijke gevolgen zijn en wat ik en ook jijzelf kan doen om de eventuele schade zo beperkt mogelijk te houden. Ontdek je een vermoedelijk datalek, meld dit dan aan mij. Je kunt me bereiken door telefonisch contact op te nemen met mijn klantenservice. Het nummer vind je op [www.ben.nl](http://www.ben.nl).

# VRAGEN OF KLACHTEN

Heb je vragen of klachten over het gebruik van jouw persoonsgegevens? Wil je contact met mijn privacy officer? Of heb je een vraag over dit privacy statement? Dan moet je weten bij wie je terecht kunt. Dit is afhankelijk van de dienst die je afneemt en het onderdeel van Ben waarmee je een overeenkomst hebt gesloten.

## Hoe kan ik contact opnemen met Ben?

Bel je mobiel met Ben, dan heb je een overeenkomst met T-Mobile Netherlands B.V. Dit onderdeel is dan ook verantwoordelijk voor het gebruik van jouw persoonsgegevens. Heb je bij je abonnement voor mobiele telefonie ook een toestel aangeschaft en ben je daarvoor een toestelkredietovereenkomst met Ben aangegaan?

Dan is T-Mobile Netherlands Finance B.V. verantwoordelijk voor het gebruik van jouw persoonsgegevens voor de toestelkredietovereenkomst. Met vragen over het gebruik van jouw persoonsgegevens kun je bellen met mijn klantenservice. Het actuele nummer vind je op mijn website [www.ben.nl](http://www.ben.nl).

Het (post) adres van T-Mobile Netherlands B.V. en T-Mobile Netherlands Finance B.V. is Waldorpstraat 60, 2521CC Den Haag. Voor contact met de data privacy officer van Ben, kun je een e-mail sturen naar: [dpo@t-mobile.nl](mailto:dpo@t-mobile.nl)

## **Klacht indienen bij Autoriteit Persoonsgegevens**

Je kunt eventuele klachten ook indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens (AP).  
Zie ook [www.autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl).

## **Wijzigingen van dit privacy statement**

Als ik in dit privacy statement veranderingen moet aanbrengen die voor jou van belang zijn, dan neem ik contact met je op. Dat doe ik ook als ik jouw gegevens wil gebruiken voor iets dat (nog) niet in deze verklaring staat.

Mocht ik jouw persoonsgegevens in de toekomst aan derde partijen willen verkopen, dan zal ik je eerst duidelijk vragen of je dat wel goed vindt.

# BEGRIPPENLIJST

## Bedrijfsbelang

Ik heb er belang bij om te voorkomen dat fraude wordt gepleegd of dat klanten hun rekeningen niet betalen. Daarom moeten nieuwe klanten zich legitimeren. Ook vraag ik bij Stichting Preventel informatie op over eventuele betalingsachterstanden van nieuwe klanten bij andere telecombedrijven. Deze reden om persoonsgegevens te kunnen gebruiken, wordt bedrijfsbelang genoemd. Een ander voorbeeld is het gebruik van persoonsgegevens om bestaande klanten nieuwe aanbiedingen te kunnen doen. Ook dat is bedrijfsbelang.

Als ik met als reden bedrijfsbelang gegevens van klanten gebruik, maak ik altijd een zorgvuldige afweging tussen de privacy van een klant en het bedrijfsbelang.

## Contractgegevens

Contractgegevens is in dit privacy statement een verzamelnaam voor: naam, adres, e-mailadres, telefoonnummer, geboortedatum, bankrekeningnummer, klantnummer. En bij een abonnement voor mobiele telefonie ook: ID-nummer, simkaartnummer, IMEI-nummer van het toestel waarmee je belt als je dat via mij hebt aangeschaft.

## Diensten

Ik lever diverse diensten: mobiel bellen, sms'en en internet. Ook verkoop ik mobiele telefoons met toestelkrediet. T-Mobile Netherlands Finance B.V. geeft deze toestelkredieten.

## EER

De landen in de Europese Unie plus Noorwegen, Liechtenstein en IJsland.

## Gebruik van persoonsgegevens

Verwerken, bewaren, raadplegen, met elkaar in verband brengen en delen van persoonsgegevens met derde partijen die diensten voor mij uitvoeren. Ik ben altijd zelf verantwoordelijk voor de verwerking van persoonsgegevens.

## Verbruiksgegevens

Om gebruik te maken van mijn diensten, maak je contact met mijn netwerk. Als je bijvoorbeeld mobiel wilt bellen, heb ik gegevens van jou nodig om de verbinding tot stand te brengen met de persoon die je wilt bellen. Om een goede verbinding tot stand te brengen heb ik jouw telefoonnummer nodig, het simkaartnummer en het IMEI-nummer van het toestel waarmee je belt. Om na te gaan of het telefoongesprek binnen een bundel van je abonnement valt en rekeningen op te stellen, heb ik ook de datum en het tijdstip van het telefoongesprek nodig en de code van de zendmast waarmee je als eerst verbonden bent. In de Telecommunicatiewet worden verbruiksgegevens ook wel verkeersgegevens genoemd.

## Persoonsgegevens

Alle gegevens die direct of indirect naar een persoon leiden, zoals naam, telefoonnummer, e-mailadres, geboortedatum, IP-adres of factuurgegevens.

## Roaming

Mobiel bellen, sms'en en internetten in het buitenland.

## **Ben**

Met Ben wordt Ben Nederland bedoeld, een handelsnaam van T-Mobile Netherlands B.V., gevestigd aan de Waldorpstraat 60 in Den Haag

## **Toestemming**

Is het gebruik van persoonsgegevens niet nodig om een dienst te kunnen uitvoeren? Is er ook geen wettelijke verplichting om persoonsgegevens te delen? En heb ik ook geen bedrijfsbelang dat het gebruik van persoonsgegevens rechtvaardigt? Dan mag ik persoonsgegevens alleen voor een ander doel verwerken als de klant daar toestemming voor heeft gegeven. Bijvoorbeeld: ik wil verbruiksgegevens van een klant gebruiken om hem een aanbod op maat te doen voor een nieuw abonnement. Ik vraag de klant daarvoor om toestemming als hij een abonnement bij mij afsluit of wanneer hij inlogt op Ik Ben. In Ik Ben kan de klant zien waar hij toestemming voor heeft gegeven. Daar kan hij die toestemming ook weer intrekken.

## **Uitvoering van de overeenkomst**

Ik heb telefoonnummers en simkaartnummers nodig om mijn klanten te laten bellen via mijn netwerk. Dit is een voorbeeld van het gebruik van persoonsgegevens, dat nodig is om een dienst te kunnen leveren. Zo'n dienst lever ik als uitvoering van de overeenkomst. Een ander voorbeeld is het gebruik van contractgegevens van een klant (zoals het adres en het e-mailadres) om hem aan het einde van de maand een factuur te kunnen sturen.

## **Wettelijke verplichting**

Ook op grond van de wet ben ik soms verplicht om gegevens van klanten te gebruiken. Ik ben bijvoorbeeld verplicht om klanten met een toestelkrediet van meer dan € 250,00 aan te melden bij het Bureau Krediet Registratie (BKR) in Tiel. Ook moet ik factuurgegevens bewaren voor de Belastingdienst en telefoon- en locatiegegevens doorgeven aan de landelijke alarmdienst 112.