

## Veelgestelde vragen: verwerking van persoonsgegevens van AXA Bank klanten tijdens en na de fusie

Laatste update: 7/06/2024

Versie 1.0

### 1. Wat gebeurt er bij de fusie met de persoonsgegevens die AXA Bank over mij heeft?

Na de fusie wordt Crelan uw (nieuwe) bank. Hoe dit precies verloopt, kan u nalezen in de informatiebrochure die u heeft ontvangen en die ook beschikbaar is op de [AXA Bank website](#).

Om u na de fusie als klant te kunnen bedienen, dient Crelan uiteraard over al uw gegevens te beschikken (identificatiegegevens, productgegevens, etc.). Dit is een enorme IT operatie die veel voorbereidingen vergt. In de voorbereidende fasen van de fusie worden er – naarmate de fusie nadert – meer en meer gegevens van AXA Bank overgezet naar Crelan. Dit om ons ervan te verzekeren dat tijdens het eigenlijke migratieweekend, waarbij alle klantgegevens van AXA Bank worden overgezet naar Crelan, alle systemen operationeel zijn en dat u op maandag volgend op het migratieweekend van alle diensten gebruik kan maken zoals u dat gewoon bent, maar dan onder de Crelan vlag.

Kortom, **al** uw gegevens worden overgezet naar Crelan. In de nasleep van de fusie zullen vervolgens alle gegevens van de (voormalige) AXA Bank systemen worden verwijderd.

Voor al uw vragen m.b.t. uw producten blijft uw bankagent uw eerste aanspreekpunt. U kan daarnaast ook terecht bij het Crelan Customer Care team via 02 555 92 00.

### 2. Wie is er na de fusie verantwoordelijk voor de verwerking van mijn persoonsgegevens?

Als AXA Bank klant is AXA Bank Belgium verantwoordelijk voor de verwerking van uw persoonsgegevens.

Tijdens de verschillende voorbereidende fasen van de fusie, waarbij er reeds persoonsgegevens worden overgezet van AXA Bank naar Crelan, treden AXA Bank Belgium en Crelan op als gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijken.

Eenmaal de fusie is voltrokken, stopt AXA Bank Belgium te bestaan. Vanaf dat moment wordt Crelan de verantwoordelijke voor de verwerking van uw persoonsgegevens.

### 3. Mag Crelan mijn persoonsgegevens van AXA Bank wel verwerken?

Crelan heeft van de autoriteiten de toestemming gekregen om AXA Bank over te nemen. Om de continuïteit van de dienstverlening voor de AXA bank klanten te waarborgen en de contractuele verbintenissen die AXA Bank aangegaan heeft te respecteren, is het noodzakelijk dat Crelan uw persoonsgegevens verwerkt.

#### **4. Zal Crelan mijn persoonsgegevens op een andere manier behandelen dan AXA Bank?**

AXA Bank en Crelan zijn onderhevig aan dezelfde wetgeving op vlak van de bescherming van persoonsgegevens. Waar bepaalde implementaties beperkt kunnen verschillen tussen AXA Bank en Crelan, zijn de algemene principes op vlak van gegevensbescherming identiek. Zowel AXA Bank als Crelan dragen de bescherming van uw persoonsgegevens hoog in het vaandel en hanteren hoge standaarden om te voldoen aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Crelan zal keuzes die AXA Bank klanten maakten, zoals de voorkeur m.b.t. direct marketing, ook verder respecteren.

#### **5. Blijven er na de fusie gegevens achter bij AXA Bank of AXA Groep?**

Alle verwerkingen op de systemen van AXA Bank worden stopgezet, de gegevens worden overgedragen naar Crelan en gewist op de voormalige AXA Bank systemen. Gegevensverwerkingen bij externe dienstverleners worden stopgezet of verdergezet onder de instructies en contractuele voorwaarden van Crelan.

#### **6. Waar kan ik informatie terugvinden over de verwerking van mijn persoonsgegevens door Crelan?**

Alle informatie m.b.t. verwerking van uw persoonsgegevens door Crelan, vindt u terug in de [privacyverklaring op de Crelan website](#).

#### **7. Waar kan ik terecht als ik vragen heb m.b.t. de verwerking van mijn persoonsgegevens?**

Voor alle vragen m.b.t. de verwerking van uw persoonsgegevens kan u tijdens en na de migratie terecht bij [privacy@crelan.be](mailto:privacy@crelan.be).

#### **8. Waar kan ik terecht indien ik een klacht heb m.b.t. de verwerking van mijn persoonsgegevens?**

Een klacht kan ten allen tijden worden ingediend via de Crelan klachtendienst. Alle informatie hierover vindt u op de [Crelan website](#).

#### **9. Waar kan ik terecht indien ik een gegevenslek detecteer?**

Een (vermoeden van) een gegevenslek kan u steeds melden via [privacy@crelan.be](mailto:privacy@crelan.be). Elk (vermoeden van een) gegevenslek wordt grondig onderzocht en voorzien van een passend gevolg.