

Uitgebreide privacyverklaring van Crelan

De bescherming van uw persoonlijke levenssfeer is voor Crelan van kapitaal belang. We verbinden er ons dan ook toe om uw persoonsgegevens te beschermen en te verwerken in alle transparantie en conform alle wettelijke bepalingen. Met deze verklaring willen wij u alvast volledig informeren. Daarbij gaan we dieper in op hoe wij uw persoonsgegevens verzamelen, gebruiken en bewaren. De contractueel afgesproken voorwaarden tussen u en ons blijven onveranderd.

Wij nodigen u uit de tijd te nemen om deze verklaring te lezen en bekend te raken met ons beleid met betrekking tot dit onderwerp.

1 Welke draagwijdte heeft deze verklaring?

1.1 Wat betekent 'verwerking van uw gegevens' en wie is daarvoor verantwoordelijk?

Onder verwerking van gegevens verstaan we elke bewerking van uw persoonsgegevens. Het begrip 'verwerking' dekt onder andere alle aspecten in verband met het verzamelen, vastleggen, ordenen, bewaren, actualiseren, wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verspreiden of ze op eender welke manier ter beschikking stellen, samenbrengen, combineren, archiveren, wissen of uiteindelijk vernietigen.

Crelan NV met zetel te 1070 Brussel, Sylvain Dupuislaan 251, is verantwoordelijk voor de verwerking van de persoonsgegevens van de bank Crelan.

Wij zijn bijgevolg zowel uw gesprekspartner als die van de toezichthoudende autoriteiten (vb. de Gegevensbeschermingsautoriteit) voor alle vragen over het gebruik van uw gegevens.

1.2 Voor wie?

Deze verklaring geldt voor:

- alle natuurlijke personen die huidige of potentiële klanten van Crelan zijn;
- alle andere tussenkomende partijen (natuurlijke personen) bij een verrichting met Crelan (vb. bestuurders van vennootschappen, gevolmachtigden, wettelijke vertegenwoordigers en andere contactpersonen).

Deze verklaring geldt niet voor:

- rechtspersonen.

1.3 Voor welke gegevens?

Deze verklaring betreft persoonsgegevens van natuurlijke personen. Het gaat m.a.w. om gegevens die toelaten iemand rechtstreeks of onrechtstreeks te identificeren.

In het kader van uw verrichtingen met Crelan kunnen wij ertoe gebracht worden om verschillende persoonsgegevens te verzamelen, onder andere om u te identificeren of om een contract te sluiten. Meer informatie over de gegevens die wij verwerken, vindt u verder in deze privacyverklaring.

Zoals de wet het voorschrijft, verwerken we geen gevoelige gegevens, betreffende onder andere:

- raciale of etnische afkomst;
- politieke opvattingen;
- godsdienstige of levensbeschouwelijke overtuiging;
- lidmaatschap van een vakvereniging;
- genetische eigenschappen;
- gezondheid;

- seksuele voorkeuren;
- strafrechtelijke veroordelingen of veiligheidsmaatregelen die daaruit voortvloeien;
- biometrische gegevens.

Indien wij toch gegevens van deze aard moeten verwerken, vragen wij altijd voorafgaandelijk uw toestemming.

1.4 Welke reglementering regelt de bescherming van de persoonlijke levenssfeer in België?

De Algemene Verordening Gegevensbescherming (in het Engels: General Data Protection Regulation, afgekort GDPR) regelt de bescherming van uw persoonsgegevens. Wij engageren ons ertoe onze plichten na te leven en uw rechten te respecteren telkens wij uw gegevens verwerken. Indien u dieper wil ingaan op dit onderwerp raden wij u aan de website van de Gegevensbeschermingsautoriteit te raadplegen (www.gegevensbeschermingsautoriteit.be).

2 Wanneer verzamelen wij uw persoonsgegevens?

Een aantal van uw gegevens kunnen verzameld worden door Crelan:

- wanneer u klant wordt;
- wanneer u zich registreert om onze online diensten te gebruiken (bij de start en bij elke verdere aanmelding);
- wanneer u een formulier of een contract dat wij u voorleggen, invult;
- wanneer u van onze diensten en producten gebruikmaakt;
- wanneer u zich abonneert op onze nieuwsbrieven, ingaat op onze uitnodigingen, inschrijft voor wedstrijden of webformulieren op Crelan.be invult;
- wanneer u zelf contact met ons opneemt via een kanaal dat wij ter beschikking stellen;
- wanneer uw gegevens gepubliceerd of overgedragen worden door geautoriseerde derden (Belgisch Staatsblad, agenten of makelaars, vennootschappen binnen onze groep);
- wanneer u gefilmd wordt door onze bewakingscamera's in en rond onze kantoren/gebouwen. Deze beelden worden enkel opgeslagen met het oog op de veiligheid van goederen en personen en om misbruik, fraude en andere inbreuken waarvan onze klanten en wijzelf het slachtoffer kunnen worden te voorkomen (wij signaleren de aanwezigheid van camera's met pictogrammen die onze contactgegevens vermelden).

3 Mogen wij deze gegevens verwerken?

Wij verwerken uw gegevens enkel wanneer we daarvoor een geldige rechtsgrond hebben. Crelan verwerkt persoonsgegevens met de volgende rechtsgronden:

- in het kader van de uitvoering van een contract of het nemen van precontractuele maatregelen;
- om aan alle wettelijke of reglementaire bepalingen waaraan wij zijn onderworpen te kunnen voldoen;
- om redenen die het gerechtvaardigde belang van de bank betreffen. Wanneer wij dit soort verwerking uitvoeren, streven wij daarbij naar een evenwicht tussen dit gerechtvaardigde belang en het respecteren van uw persoonlijke levenssfeer:
 - o Zo heeft Crelan een gerechtvaardigd belang om u publicitaire boodschappen te bezorgen en u via direct marketing producten voor te stellen die het best aan uw behoeften voldoen. U kan zich te allen tijde verzetten tegen het gebruik van uw gegevens voor direct marketing (zie verder in deze privacyverklaring in het hoofdstuk over uw rechten).

- Zo heeft Crelan ook een gerechtvaardigd belang om persoonsgegevens te verwerken om risico's te beheersen, misbruiken of fraude op te sporen en te beheersen.
- telkens het vereist is, zorgen wij ervoor dat wij uw toestemming bekomen.

4 Voor welke doeleinden verwerken wij uw gegevens?

We verwerken uw persoonsgegevens voor diverse doeleinden. Voor elke verwerking worden enkel de gegevens die noodzakelijk zijn voor het beoogde doel verwerkt, en we houden ze ook niet langer bij dan nodig voor het realiseren van het beoogde doel.

Algemeen kunnen we de doelen als volgt omschrijven:

- het beheer van het klantenbestand en het globaal klantbeeld;
- het beheer van de rekeningen en transacties;
- het beheer van de beleggingen en de financiële instrumenten die de klant heeft onderschreven;
- de toekenning en het beheer van het aangevraagde krediet;
- een profiel opstellen op grond waarvan we bepaalde producten kunnen voorstellen.

In wat volgt, geven we u meer gedetailleerde info over de doelen.

4.1 Om de bankdiensten te kunnen toekennen en beheren

- om je te identificeren gebruiken we gegevens zoals naam, adres, geboortedatum en –plaats, nationaliteit, identiteitskaartnummer, rijksregisternummer, klantnummer;
- om een krediet te kunnen toekennen gebruiken we volgende gegevens: gegevens over uw beroepsactiviteit, uw inkomsten, de waarde van uw vastgoed, gegevens van de Centrale voor Kredieten aan Particulieren over uw lopende kredieten inclusief het betaalgedrag;
- om de correcte verwerking van de verrichtingen te kunnen opvolgen, verwerken wij transactiegegevens. Dat wil zeggen: namen en rekeningnummers, de mededelingen, meer algemeen, alle gegevens van een storting, een overschrijving, een geldopvraging, een belegging ... via uw rekeningen;
- om verrichtingen en mededelingen via onze afstandskanalen toe te laten, op te volgen en te beveiligen, verwerken en beheren we contact- en veiligheidsgegevens zoals e-mailadres, GSM-nummer, het nummer van uw kaartlezer, uw gebruikersnummer en paswoord, IP-adres.

4.2 Om te voldoen aan wettelijke of reglementaire bepalingen

- de preventie van het witwassen van geld en de financiering van terrorisme en de naleving van wetgeving op embargo's;
- de toepassing van de MiFID-wetgeving;
- de bestrijding van ernstige fiscale fraude;
- een antwoord bieden op een officiële vraag van een publieke of gerechtelijke instantie die daartoe gemachtigd is;
- het bewijs van verrichtingen;
- de preventie van misbruiken en fraude.

4.3 Voor het beheer van Crelan als bedrijf

- Crelan verwerkt uw persoonsgegevens ook voor het bewaren van statistisch gegevens om fraude of andere risico's beter te beheersen, de commerciële prestaties op te volgen of het

commercieel beleid te ondersteunen. Voor deze statistische gegevens werken we zoveel mogelijk met geaggregeerde gegevens, zodat uw privacy beschermd wordt;

- voor het testen van nieuw ontwikkelde applicaties wordt zoveel mogelijk gebruik gemaakt van fictieve gegevens. Soms kan het voorkomen dat het wij persoonsgegevens gebruiken voor testdoeleinden. In dat geval zorgen wij voor de nodige begeleidende maatregelen, onder andere door een erg beperkte groep van IT personeel toegang te geven tot de testdata, om ervoor te zorgen dat de impact op uw privacy minimaal is;
- In het kader van de overname van AXA Bank door de Groep Crelan kunnen uw persoonsgegevens -indien vereist- gedeeld worden met andere entiteiten binnen de Groep Crelan (AXA Bank en Europabank). Deze uitwisseling is noodzakelijk om de integratie van AXA Bank binnen de Groep Crelan mogelijk te maken, voor te bereiden en uit te voeren (migratie van producten, processen, IT systemen, etc. in lijn met de hierboven omschreven doeleinden). In deze context zullen Crelan en AXA Bank optreden als gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijken. Om uw gegevens optimaal te beschermen werd een gegevensverwerkingsovereenkomst gesloten tussen beide partijen, waarin de toegestane verwerkingen gekaderd worden. Deze uitwisseling (en gegevensverwerkingsovereenkomst) zal slechts vereist zijn zolang AXA Bank een aparte legale entiteit vormt binnen de Groep Crelan. Van zodra de juridische migratie van beide entiteiten een feit is, zal er slechts sprake zijn van 1 legale entiteit (Crelan).

4.4 Om onze dienstverlening naar jou te verbeteren

- wij houden rekening met uw voorkeuren wat betreft communicatiemiddelen (telefoon, e-mail,...);
- we gebruiken ook cookies op onze websites die jouw voorkeuren bewaren
- om te vermijden dat u steeds opnieuw dezelfde gegevens moet invullen, kunnen wij bepaalde gegevens die we reeds bezitten, vooraf invullen bijvoorbeeld op een online formulier;
- we waken erover dat we u niet te frequent contacteren met informatieve berichten of commerciële aanbiedingen;
- we voeren enquêtes bij klanten en niet-klanten, en houden rekening met gebruikers-feedback die u op onze Facebookpagina zet of direct aan ons meedeelt;

4.5 Om je financieel advies te geven en onze producten aan te bevelen

- we delen onze klanten op in homogene klantengroepen ('segmentatie') om zo de meest passende dienstverlening aan te bieden op basis van de bankbehoeften. Daarbij houden we rekening met onder andere de leeftijd, de gezinssamenstelling, de beroepsactiviteit, het inkomen, de omvang van de te beheren tegoeden, de producten die u reeds heeft afgenomen bij Crelan;
- we houden rekening met indirecte signalen die u ons geeft betreffende een specifieke dienst of product, bijvoorbeeld, uw deelname aan een wedstrijd of een evenement dat verband houdt met een bepaalde dienst (vb. autosalon, landbouwbeurs, ...);
- wij nemen opnieuw contact met u op wanneer u een simulatie, bijvoorbeeld voor een lening, uitvoert op onze website;
- wij informeren u over producten van de vennootschappen uit de groep Crelan, en ook mbt producten en diensten die we via derde verwerkers of partners (vb. Worldline die transacties via betaal- en kredietkaarten beheert);
- wij doen u gepersonaliseerde aanbiedingen met producten en diensten op basis van uw bancaire behoeften;

- als u coöperant bent van de bank, informeren wij u over de coöperantenvoordelen. Deze voordelen situeren zich niet alleen op het vlak van producten en diensten van Crelan. Sommige daarvan betreffen aanbiedingen om tegen voordelige voorwaarden gebruik te maken van aanbiedingen van zorgvuldig geselecteerde partners. Daarbij zien we er strikt op toe dat onze aanbiedingen te verzoenen zijn met de coöperatieve waarden in het algemeen, en de waarden van Crelan (respect, verbondenheid, persoonlijke benadering, verantwoordelijkheidszin) in het bijzonder.

5 Hoe beschermen we uw gegevens?

De toegang tot uw persoonlijke gegevens is enkel toegestaan aan de personen die uw persoonsgegevens nodig hebben voor de uitvoering van hun taken. Zij moeten een strikte beroepsdiscretie in acht nemen en alle technische voorschriften voor het verzekeren van de vertrouwelijkheid van de persoonsgegevens nauwgezet opvolgen.

Wij passen ook technieken toe, zoals het aggregeren of versleutelen van gegevens. Op die manier willen wij vermijden dat onbevoegde personen toegang verkrijgen tot de gegevens, deze verwerken, aanpassen of vernietigen.

Onze websites vermelden soms links naar sites van derden (sociale media, organisatoren van events die we sponsoren) waarvan de gebruiksvoorwaarden niet onder het toepassingsgebied van deze privacyverklaring vallen. Lees aandachtig hun beleid inzake de bescherming van persoonsgegevens. Zo weet u of en in welke mate zij uw persoonlijke levenssfeer respecteren.

Enkele voorzorgen die u als klant kan nemen om uw gegevens te beveiligen:

- gebruik steeds een actuele versie van uw besturingssysteem (Windows, Mac OS, ...) en webbrowser (Internet Explorer, Safari,...);
- zorg voor een actieve firewall op uw computer;
- beveilig jouw computer met de meest actuele antivirussoftware;
- beveilig uw draadloze verbinding (wifi), bij voorkeur met een WPA2-sleutel;
- ga voor online aankopen alleen naar sites van bekende en betrouwbare aanbieders;
- gebruik als paswoorden geen te voor de hand liggende woorden of cijfers, combineer voldoende cijfers en letters, gebruik voor uw online bankieren een apart paswoord;
- sta kritisch tegenover 'onverwachte' inkomende telefoons of mails, en geef nooit jouw geheime code, aanmeld- of bevestigingscodes door.

6 Wie heeft toegang tot uw gegevens en aan wie worden ze meegedeeld?

Uw gegevens kunnen voor de hoger vermelde doelen en rechtsgronden verwerkt worden:

- door de vennootschappen binnen de Groep Crelan (Crelan NV, AXA Bank en Europabank);
- door de agenten van Crelan voor zover dit noodzakelijk is voor het realiseren van de hogervermelde doelstellingen. De Crelan agenten werken op Crelan systemen en moeten de instructies en het privacybeleid van Crelan naleven;
- door gespecialiseerde verwerkers voor diensten onder andere met betrekking tot klantenbeheer, betalingen, beleggingen, kredieten en gegevensopslag. Zij moeten de instructies van Crelan volgen en haar privacybeleid naleven. In andere gevallen zijn deze partners zelf medeverantwoordelijk voor de verwerking van gegevens en moeten zij op hun beurt hun wettelijke verplichtingen nakomen. Wij verzekeren ons ervan dat onze partners enkel gegevens ontvangen die strikt noodzakelijk zijn voor de uitvoering van hun contract. Voor bepaalde diensten kan het voorkomen dat gegevens verwerkt worden buiten de Europese Unie. In die gevallen beschermt Crelan uw gegevens conform het

beschermingsniveau vereist door de Europese wetgeving en voegen wij passende contractuele bepalingen toe om de bescherming van de gegevens te versterken;

- door derde betalingsdienstaanbieder indien de klant via een erkende derde betalingsdienstaanbieder toegang heeft tot zijn zichtrekeningen bij Crelan in het kader van door deze betalingsdienstaanbieder aangeboden betalingsdiensten (betalingsinitiatiediensten, rekeninginformatiediensten of diensten die verband houden met de bevestiging van beschikbaarheid van geldmiddelen op deze rekeningen), zal Crelan alle nodige persoonsgegevens doorgeven aan deze derde betalingsdienstaanbieder, uiteraard steeds binnen de wettelijke en reglementaire grenzen van, en om te voldoen aan, de wetgeving inzake betalingsdiensten. In deze context zal de derde betalingsdienstaanbieder op zijn beurt optreden als verantwoordelijke voor de verwerking.
- door PayConiq indien u gebruik maakt van de PayConiq by Bancontact app, gelinkt aan een Crelan zichtrekening. Crelan zal uw identificatie en verificatiegegevens aan Payconiq by Bancontact doorgeven in zijn hoedanigheid van verantwoordelijke voor de verwerking; dit om PayConiq by Bancontact toe te laten te voldoen aan zijn wettelijke verplichtingen en u toe te laten de app te gebruiken. Indien u wenst dat Payconiq by Bancontact deze gegevens niet langer ontvangt, zal u uw PayConiq account moeten deactiveren. U zal de Payconiq app dan niet langer kunnen gebruiken.
- door uw professionele raadgevers (bijvoorbeeld een notaris die tussenkomt bij de vestiging van een hypotheek in kader van een woningkrediet);
- door individuen of organisaties in directe relatie met Crelan, bijvoorbeeld advocaten of deurwaarders;
- door overheidsdiensten zoals bijvoorbeeld OCMW, FOD Financiën en CFI;
- door gerecht en politiediensten.

7 Hoelang bewaren we uw gegevens?

We mogen uw persoonsgegevens niet langer bewaren dan nodig, dat wil zeggen tijdens de hele duur van de contractuele relatie, dit verlengd met de wettelijke bewaartermijn of met de verjaringstermijn om het hoofd te kunnen bieden aan een vordering of eventueel verhaal, ingesteld na het einde van de contractuele relatie. Voor de meeste gegevens bedraagt de bewaartermijn 10 jaar, maar voor sommige gegevens geldt een andere bewaartermijn, zo worden beeldopnamen van bewakingscamera's gedurende 30 dagen bewaard.

8 Wat zijn uw rechten en hoe kunt u ze uitoefenen?

8.1 Recht op inzage

U heeft het recht om op elk ogenblik kennis te nemen welke van uw persoonsgegevens wij verwerken en in welke mate wij van deze persoonsgegevens gebruikmaken.

8.2 Recht op verbetering

Stelt u vast dat uw gegevens niet juist of onvolledig zijn, dan kunt u ons vragen die te verbeteren.

Om uw gegevens up-to-date te houden, verzoeken we u om ons elke wijziging te melden (bijvoorbeeld, een verhuis of een vernieuwing van uw identiteitskaart).

8.3 Recht op verwijdering (recht op vergetelheid)

U heeft het recht Crelan te verzoeken om de verwijdering van uw persoonsgegevens, bijvoorbeeld als u vermoedt dat Crelan de gegevens onrechtmatig bekomen heeft.

Dit recht is evenwel niet absoluut, geval per geval zal dan ook worden bekeken of het desbetreffende verzoek kan worden ingewilligd. Verwijdering kan er mogelijk ook toe leiden dat Crelan u bepaalde producten en diensten niet langer kan leveren.

8.4 Recht op beperking van de verwerking

Als U niet akkoord bent met een bepaalde verwerking van uw persoonsgegevens door Crelan, mag U ons vragen om die verwerking te stoppen. Dit recht is evenwel niet absoluut, geval per geval zal dan ook worden bekeken of het desbetreffende verzoek kan worden ingewilligd.

8.5 Recht op bezwaar tegen de verwerking

U heeft het recht om zonder enige motivatie bezwaar te maken tegen de verwerking van uw gegevens voor direct marketing doeleinden op basis van het gerechtvaardigd belang van Crelan.

Voor wat betreft de andere verwerkingen op basis van het gerechtvaardigd belang van Crelan is het recht niet absoluut. Wij kunnen uw verzoek niet inwilligen bijvoorbeeld als Crelan de gegevens nodig heeft om risico's te beheersen, of misbruiken of fraude op te sporen en te beheersen. U dient dergelijk verzoek dan ook te motiveren met zwaarwegende en gerechtvaardigde redenen.

8.6 Recht op gegevensoverdraagbaarheid

U hebt het recht om uw persoonsgegevens te ontvangen in een gestructureerde, gangbare, machine-leesbare vorm. U mag ons ook vragen om uw persoonsgegevens rechtstreeks aan een andere verwerkingsverantwoordelijke over te dragen.

Dit recht kunt u uitoefenen indien aan drie voorwaarden gelijktijdig is voldaan:

- wij verwerken uw persoonsgegevens op basis van de toestemming of een overeenkomst;
- het gaat om een geautomatiseerde verwerking (geen papieren documenten); en
- u verstrekt de gegevens zelf.

8.7 Recht om niet te worden onderworpen aan geautomatiseerde individuele besluitvorming, inclusief profilering

Voor de beslissing van uw kredietaanvraag kan Crelan gebruik maken van geautomatiseerde verwerking. Dit houdt in dat wij een risicoscore berekenen op basis van volgende informatie die wij over u bezitten: gegevens die u op het aanvraagformulier heeft verstrekt, betalingsgedrag inclusief betalingsachter-standen en informatie verzameld bij officiële instanties omtrent uw lopende kredieten. Onze krediet-beoordelingsmethodes worden regelmatig getest om ervoor te zorgen dat ze eerlijk, effectief en onpartijdig blijven. U heeft het recht om met uw Crelan agent contact op te nemen om uitleg over de genomen beslissing te krijgen. U kan daarbij uw standpunt kenbaar maken en u heeft het recht om het besluit aan te vechten.

9 Bij wie kunt u terecht?

Om uw rechten uit te oefenen volstaat het om ons te contacteren via mail aan privacy@crelan.be. We kunnen een kopie van de identiteitskaart vragen om de identiteit te verifiëren. U kan uw vraag tot uitoefening van uw rechten ook per post richten aan Crelan, Sylvain Dupuislaan 251, 1070 Brussel, ter attentie van 'Data Protection and Privacy Office'.

Indien u op een gegeven ogenblik meent dat Crelan uw privacy schendt, dan kan u een klacht tot Crelan richten via de link "Klachtenbehandeling" op de website van de bank www.crelan.be. Als u niet akkoord bent met het standpunt van Crelan, kan u ook een klacht indienen bij de

Gegevensbeschermingsautoriteit, Drukpersstraat 35 te 1000 Brussel
(<https://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be>).

10 Hoe blijft u op de hoogte van wijzigingen in deze privacyverklaring?

In een veranderende wereld waarin ook de technologie voortdurend verandert, kan ook deze privacyverklaring veranderingen ondergaan. Wij nodigen u uit om steeds de laatste versie van deze verklaring te raadplegen op www.Crelan.be/nl/privacy. Wij informeren u via onze gebruikelijke communicatiekanalen over belangrijke inhoudelijke wijzigingen.