

Privacyverklaring voor klanten en prospecten

Laatste update: 07/06/2024

Versie v1.0

1. Wie zijn we?

Crelan NV, onderdeel van de Groep Crelan, met zetel te 1070 Brussel, Sylvain Dupuislaan 251, is verantwoordelijk voor de verwerking van de persoonsgegevens verzameld door Crelan NV en CrelanCo CV, hierna 'Crelan' genoemd.

Wij verwerken uw persoonsgegevens indien u als natuurlijke persoon een zakelijke relatie heeft aangegaan met Crelan (u bent klant of coöperant bij Crelan) of u heeft uw interesse geuit om in de toekomst mogelijk een zakelijke relatie met Crelan aan te gaan (u bent prospect).

Deze privacyverklaring geldt ook voor alle andere natuurlijke personen die tussenkomende partij zijn bij een verrichting met Crelan (vb. bestuurders van vennootschappen, gevolmachtigden, wettelijke vertegenwoordigers en andere contactpersonen).

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

2. Waarom deze verklaring?

In deze privacyverklaring willen we u op een transparante en begrijpelijke manier inzicht geven in de verwerking van uw persoonsgegevens. Naast deze algemene privacyverklaring, geven wij u ook specifieke informatie telkens wanneer dat nodig is, bijvoorbeeld wanneer u klant wordt, of wanneer we bijkomende persoonsgegevens verzamelen als u een bijkomend product of dienst afneemt.

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 de toepasselijke wettelijke bepalingen, waaronder de **Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)**.

Voor meer informatie m.b.t. cookies en trackers die worden gebruikt in onze digitale kanalen, kan u ons [cookiebeleid](#) raadplegen.

3. Waarop baseren we de verwerking van uw persoonsgegevens?

Crelan baseert elke verwerking van persoonsgegevens op één van de volgende door de AVG toegestane rechtsgronden. :

- De verwerking is noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst, bvb. het openen en beheren van een zichtrekening;
- de verwerking is noodzakelijk om te voldoen aan een wettelijke verplichting, bvb. de anti-witwas wetgeving;
- de verwerking is noodzakelijk voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van Crelan, bvb. verwerking voor fraude-preventie;
- U heeft toestemming gegeven voor de verwerking, bvb. bepaalde verwerkingen voor direct marketing doeleinden die een toestemming vereisen.

Elke verwerkingsactiviteit is gebaseerd op 1 specifieke rechtsgrond. [U vindt hier meer over in de volgende sectie.](#)

4. Wat doen we met uw persoonsgegevens?

Crelan verwerkt uw persoonsgegevens voor diverse doeleinden. In eerste instantie om u financiële diensten te kunnen aanbieden en deze diensten te kunnen beheren. Bij het aanbieden van financiële diensten komt heel wat

kijken, wat vaak opnieuw een verwerking van uw persoonsgegevens vereist. Denk maar aan het voldoen aan alle wetten die aan de financiële sector zijn opgelegd, u te woord staan wanneer u een vraag heeft, uw klacht(en) verwerken, u toegang geven tot onze digitale kanalen, ervoor zorgen dat uw gegevens veilig zijn en blijven, fraude en witwassen voorkomen, onze diensten optimaliseren, direct marketingactiviteiten ontplooiën, wedstrijden organiseren, enz.

4.1. Wat doen we met uw persoonsgegevens en waarop baseren we deze verwerking?

Elke verwerking van persoonsgegevens is gebaseerd op 1 specifieke rechtsgrond. In volgende secties trachten we een beeld te scheppen van deze verwerkingsactiviteiten en de bijhorende rechtsgrond.

Omdat in elke sectie een aantal verwerkingsactiviteiten worden gebundeld, is het mogelijk dat er meer dan 1 rechtsgrond wordt vermeld.

4.1.1. Verwerkingen met het oog op klantacceptatie en het beheer van het klantenbestand

Dit zijn verwerkingen die uitgevoerd worden om u als klant van Crelan te kunnen verwelkomen, alsook om de databases – in het bijzonder maar niet uitsluitend de identificatiegegevens – met betrekking tot alle natuurlijke en rechtspersonen die in relatie staan met Crelan, samen te stellen en up-to-date te houden.

In het kader van verschillende toepasselijke wetgevingen is de bank verplicht om uw identiteit te controleren en te verifiëren.

De gegevensbestanden worden up-to-date gehouden en verrijkt op basis van door u verschaft informatie of op basis van informatie uit betrouwbare externe gegevensbronnen, waarbij uw persoonsgegevens worden doorgegeven aan Crelan (bvb. Graydon, WorldCheck, ...). [Meer informatie over de gegevensbronnen vindt u in het volgende hoofdstuk.](#)

Rechtsgrond(en):

- Wettelijke verplichtingen
- Noodzakelijk voor de uitvoering van contractuele verplichtingen

4.1.2. Verwerkingen met het oog op het beheer van rekeningen en aan rekeningen gekoppelde diensten

Dit betreft verwerkingen in het kader van verrichtingen (stortingen, overschrijvingen, bestendige opdrachten, domiciliëringen, doorgifte en/of uitvoeren van beleggingsorders) die worden uitgevoerd op de rekeningen van de klanten (zicht-, spaar-, effectenrekening, ...), ongeacht via welke kanalen (online of via het agentschap) of betaalinstrumenten (bankkaart, kredietkaart, online banking, mobile banking, ...) de verrichtingen gebeuren, alsook de opmaak, bijwerking en beëindiging van de overeenkomsten m.b.t. de bancaire diensten.

Rechtsgrond(en):

- Noodzakelijk voor de uitvoering van contractuele verplichtingen

4.1.3. Verwerkingen met het oog op kredietverlening en -beheer, met inbegrip van geëffectiseerde rekeningen

Dit betreft:

- de verwerking die wordt uitgevoerd met het oog op de – al dan niet geautomatiseerde – aanvaarding of weigering van kredietrisico's vóór het sluiten van de kredietovereenkomst, de waardebepaling, al dan niet door een externe schatter, van de te financieren en/of in waarborg gegeven onroerende goederen, maar ook het latere beheer van de kredieten en zekerheden, evenals de opmaak, bijwerking en

beëindiging van de overeenkomst en de, al dan niet geautomatiseerde, invordering van verschuldigde bedragen.

- de raadpleging van en doorgifte aan de Nationale Bank van België van gegevens, meer bepaald aan de Centrale voor Kredieten aan Particulieren (CKP);
- de gegevensuitwisseling in het kader van een aanvullende waarborgregeling voor Kleine, Middelgrote en Grote Ondernemingen, vb. door PMV, Sowalfin;
- de verwerking die noodzakelijk is om u de kortingen te kunnen toekennen waar u recht op heeft. Hiervoor worden er persoonsgegevens uitgewisseld met AXA Belgium, de verzekeringspartner van Crelan. Dit om na te gaan of u nog steeds voldoet aan de contractuele voorwaarden om de kortingen te kunnen genieten. (bv. het bezit van een brand- en/of schuldsaldoverzekering bij AXA Belgium wanneer u een krediet heeft afgesloten bij Crelan);
- indien u dit wenst, de verwerking van uw gegevens met als doel u een zicht te bieden op de kosten die gepaard gaan met (energievriendelijke) renovaties aan uw woning;

Rechtsgrond(en):

- Wettelijke verplichtingen
- Noodzakelijk voor de uitvoering van contractuele verplichtingen

4.1.4. Verwerkingen met het oog op financieel advies en het aanbevelen van producten

Dit betreft verwerkingen die vereist zijn om u de meest passende dienstverlening te kunnen aanbieden. We delen onze klanten bv. op in homogene klantengroepen ('segmentatie'). Daarbij houden we o.a. rekening met de leeftijd, gezinssamenstelling, inkomen, producten die u reeds heeft afgenomen bij Crelan etc.

We houden tevens rekening met indirecte signalen die u ons geeft betreffende een specifiek product of dienst, bv. uw deelname aan een wedstrijd of een evenement dat verband houdt met een bepaalde dienst (autosalon, landbouwbeurs, ...)

We kunnen ook opnieuw met u contact nemen wanneer u een simulatie uitvoert op onze website. Wanneer dat vereist is, vragen we uw toestemming.

Rechtsgrond(en):

- Behartiging van de gerechtvaardigde belangen
- Toestemming

4.1.5. Verwerkingen met het oog op het vormen van profielen

Dit betreft de verwerking die wordt uitgevoerd om een duidelijk zicht te krijgen op de verschillende profielen van personen waarmee Crelan in contact komt en waarmee ze een zakenrelatie heeft, of eventueel kan aangaan.

Deze profilering kan gebeuren op basis verscheidene types persoonsgegevens, zoals identificatiegegevens (woonplaats, leeftijd), financiële informatie (productbezit, transactie gegevens), samenstelling van het gezin, etc. Deze profilering geeft inzichten aan Crelan die kunnen leiden tot o.a. gepersonaliseerde aanbiedingen, uitnodigingen voor adviesgesprekken of events, etc.

Crelan kan ook profilering uitvoeren om fraude te bestrijden, of om aan haar wettelijke verplichtingen te voldoen inzake de voorkoming van witwassen van geld en de financiering van terrorisme. In die gevallen kunnen ook transactiegegevens verwerkt worden.

U kan zich als klant verzetten tegen een aantal vormen van profilering via uw bankagent of via privacy@crelan.be.

Rechtsgrond(en):

- Wettelijke verplichting
- Behartiging van de gerechtvaardigde belangen
- Toestemming

4.1.6. Verwerkingen met het oog op direct marketing

Persoonsgegevens (identificatie, financieel, persoonlijke kenmerken, samenstelling van het gezin, interesses, sleutelmomenten, ...), meegedeeld door de betrokkene zelf of rechtmatig door Crelan verkregen, mogen door Crelan verwerkt worden met het oog op direct marketing (commerciële acties, gepersonaliseerde reclame, profilering, koppeling van gegevens, naambekendheid, ...), om haar kennis van de klanten en prospecten te verbeteren, om deze laatste op de hoogte te brengen van haar activiteiten, producten en diensten, en om producten en diensten 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.

Om een optimale service te verlenen in verband met direct marketing, kunnen deze persoonsgegevens worden meegedeeld aan ondernemingen en/of aan personen in hun hoedanigheid van onderaannemers of dienstverleners (bvb. marktonderzoeksbureaus, e-mail diensten, postbedeling, ...) ten gunste van Crelan. [Meer info over met wie Crelan uw persoonsgegevens deelt vindt u verder in dit document.](#)

Crelan kan u contacteren via diverse kanalen zoals telefoon, post, e-mail, sms en social media.

Rechtsgrond(en):

- Behartiging van de gerechtvaardigde belangen
- Toestemming

4.1.7. Verwerking met het oog op beheer van de relatie tussen Crelan en de tussenpersoon

Dit betreft verwerkingen uitgevoerd in het kader van de samenwerking tussen Crelan en de bankagenten en/of kredietmakelaars (bvb. commissie berekening, rapportering, ...).

Rechtsgrond(en):

- Behartiging van de gerechtvaardigde belangen

4.1.8. Verwerking met het oog op het verschaffen van toegang tot digitale bankdiensten

Dit betreft verwerkingen om u toe te laten uw bankzaken online te raadplegen en te beheren. Denk maar aan Crelan mobile of MyCrelan.

Evenzeer kan u via de website van Crelan bvb. online producten en diensten aanvragen. Uw persoonsgegevens worden dan enkel verwerkt in het kader van deze aanvraag. In geval van een onvolledige of onderbroken aanvraag kan Crelan u contacteren om te zien wat er fout liep en of we u verder kunnen helpen.

Voor bepaalde specifieke diensten maakt Crelan gebruik van externe partners:

- Voor authenticatie en *signing* doeleinden werkt Crelan samen met **Itsme** (uw digitale identiteit, een product van Belgian Mobile ID): Belgian Mobile ID treedt hierbij op als onafhankelijk verantwoordelijke voor de verwerking. Met uw toestemming is er een gegevensuitwisseling tussen Belgium Mobile ID en

Crelan om u te authenticeren in digitale toepassingen of om u toe te laten transacties of documenten te tekenen met Itsme. Voor meer informatie m.b.t. Itsme kan u steeds de Itsme website raadplegen:

<https://www.itsme.be>

- Voor diensten die u afneemt bij een erkende derde betalingsdienstaanbieder (bvb. Payconiq by Bancontact). Wanneer u bvb. toegang heeft tot uw zichtrekeningen of een betaling heeft geïnitieerd via een erkende derde betalingsdienstaanbieder, zullen de nodige persoonsgegevens uitgewisseld en verwerkt worden om deze dienst te kunnen verlenen.

Rechtsgrond(en): Noodzakelijk voor de uitvoering van contractuele verplichtingen

- Behartiging van de gerechtvaardigde belangen
- Toestemming

4.1.9. Verwerkingen om u als klant te woord te staan en vragen te beantwoorden via diverse kanalen

We verwerken persoonsgegevens die u ons verschaft tijdens de contactname (mondeling of schriftelijk; telefonisch, via e-mail, brief, uw agentschap of online), alsook gegevens die Crelan mogelijk al in haar bezit had. Telefoongesprekken met onze Customer Care dienst worden opgenomen, en dit uitsluitend om de kwaliteit van de dienstverlening van Customer Care te controleren en te verbeteren. De opnames worden bewaard gedurende een korte periode van 1 maand.

Rechtsgrond(en):

- Noodzakelijk voor de uitvoering van contractuele verplichtingen
- Behartiging van de gerechtvaardigde belangen

4.1.10. Verwerkingen met het oog op het behandelen van klachten

De gegevens die we verwerken zijn de gegevens die u ons verschaft tijdens de contactname (telefonisch, via e-mail, brief, uw agentschap of het online klachtenformulier), alsook de gegevens die Crelan mogelijk reeds in haar bezit had en die vereist zijn om uw klacht te kunnen behandelen.

Rechtsgrond(en):

- Wettelijke verplichtingen
- Toestemming indien u in het kader van uw klacht bijzondere categorieën van persoonsgegevens bezorgt aan Crelan

4.1.11. Verwerkingen met het oog op het beheer van (online) wedstrijden, evenementen en andere acties

Wanneer u zich online registreert voor een wedstrijd, evenement of andere actie, zal Crelan je gegevens uiteraard verwerken in het kader van de wedstrijd, het evenement of de actie waarvoor je je registreerde.

Met uw toestemming kunnen deze gegevens ook gebruikt worden voor direct marketing doeleinden.

Wanneer u als klant voldoende bent geïdentificeerd, kan Crelan een aantal gegevens vooraf voor u invullen of achterliggend ophalen uit de interne systemen om uw profiel te vervolledigen. Dit om te vermijden dat u steeds dezelfde gegevens dient in te vullen.

Rechtsgrond(en):

- Behartiging van de gerechtvaardigde belangen

- Toestemming

4.1.12. Verwerkingen met het oog op de opsporing, preventie en bestrijding van onregelmatigheden en fraude

Dit betreft verwerkingen die worden uitgevoerd om – al dan niet op geautomatiseerde wijze – onregelmatigheden en fraude op te sporen, te voorkomen en te bestrijden. Dit kan bvb. gebeuren door analyse van uw gebruikelijke betalingsgedrag, de regio van waaruit u gebruikelijk transacties uitvoert (desgevallend op basis van IP adres) of het toestel dat u gewoonlijk gebruikt voor uw bankzaken.

Deze verwerkingen zijn noodzakelijk voor de vrijwaring van de financiële belangen van de bank, het cliënteel en ieder die bij de onregelmatigheid of frauduleuze handeling betrokken is.

Rechtsgrond(en):

- Behartiging van de gerechtvaardigde belangen

4.1.13. Verwerkingen met het oog op het respecteren toepasselijke regelgeving

Dit betreft onder andere verwerkingen die worden uitgevoerd:

- om – al dan niet op geautomatiseerde wijze – het witwassen van geld en de financiering van terrorisme op te sporen, te voorkomen en te bestrijden. Dit o.a. door een risicoprofiel inzake witwassen op te maken en (identiteits)gegevens af te toetsen t.o.v. sanctielijsten;
- om te voldoen aan de MiFID regelgeving, ter bescherming van beleggers;
- in de bestrijding van fiscale fraude;
- om antwoord te bieden op een officiële vraag van een publieke of gerechtelijke instantie;
- om te voldoen aan de EU taxonomieregelgeving voor duurzame activiteiten. Hierbij dient informatie verschaft te worden over ESG-risico's aan de European Banking Authority (EBA);
- ...

Om aan deze verplichtingen te voldoen kan Crelan beroep doen informatie afkomstig van externe betrouwbare bronnen. [Meer hierover, vindt u verder in deze verklaring.](#)

Rechtsgrond(en):

- Wettelijke verplichtingen

4.1.14. Verwerkingen met het oog op het uitvoeren van (software) testen

Dit betreft verwerkingen die vereist zijn in het kader van de ontwikkeling van nieuwe toepassingen, om u als klant beter en efficiënter te kunnen dienen. Hierbij wordt zoveel mogelijk gebruik gemaakt van fictieve gegevens. Soms kan het voorkomen dat wij persoonsgegevens gebruiken voor testdoeleinden. In dat geval zorgen wij voor de nodige begeleidende maatregelen, onder andere door een erg beperkte groep van medewerkers toegang te geven tot de testdata, om ervoor te zorgen dat de impact op uw privacy minimaal is.

Rechtsgrond(en):

- Behartiging van de gerechtvaardigde belangen

4.1.15. Verwerkingen met het oog op het opleiden van medewerkers en tussenpersonen

Dit betreft verwerkingen om Crelan toe te laten de medewerkers en tussenpersonen (bankagenten en kredietmakelaars) op een zo efficiënt mogelijke manier voor te bereiden op de hen toegewezen taken, om u als klant optimaal te kunnen bedienen.

Rechtsgrond(en):

- Behartiging van de gerechtvaardigde belangen

4.1.16. Verwerkingen met het oog op de beveiliging van kantoorgebouwen en agentschappen

Dit betreft verwerkingen (zoals beeldopnamen) die noodzakelijk zijn om de veiligheid van onze kantoorgebouwen en agentschappen te garanderen.

Toegang tot de kantoorgebouwen zal enkel worden verschaft nadat u werd aangemeld en geïdentificeerd als bezoeker.

4.1.17. Verwerkingen met het oog op het beveiligen van de informatie en de systemen van Crelan

Dit betreft het verwerken van persoonsgegevens bij het uitvoeren van penetratie- en/of red team testen om de veiligheid van onze systemen te garanderen, alsook bij de analyse en remediatie van beveiligingsincidenten.

Rechtsgrond(en):

- Behartiging van de gerechtvaardigde belangen

4.1.18. Verwerkingen met het oog op het uitvoeren van audits en controles

Dit betreft verwerkingen bij het verzamelen van bewijzen tijdens het proces van interne controles, met het oog op het optimaliseren van onze interne processen alsook het verzamelen van bewijzen bij het uitvoeren van audits om op een onafhankelijke, objectieve wijze de werking van Crelan te evalueren en te verbeteren.

Rechtsgrond(en):

- Wettelijke verplichtingen

4.1.19. Verwerkingen met het oog op productontwikkeling en -optimalisatie

Dit betreft onder andere verwerkingen uitgevoerd door Crelan met het oog op het ontwikkelen en verbeteren van efficiënte en correct werkende producten.

Rechtsgrond(en):

- Behartiging van de gerechtvaardigde belangen

4.1.20. Verwerkingen met het oog op het peilen naar klanttevredenheid

Dit betreft verwerkingen uitgevoerd door Crelan waarbij we peilen naar uw tevredenheid, naar uw perceptie van het Crelan-merk of naar uw ervaringen met Crelan. Dergelijke onderzoeken worden zowel uitgevoerd bij klanten als bij niet-klanten, en kunnen tevens gestart worden op basis van reacties die u ons via diverse kanalen bezorgt (social media, e-mail, website, ...).

In navolging van deze tevredenheidsenquêtes kan Crelan of uw Crelan bankagent u contacteren teneinde uw feedback op te volgen en te bekijken hoe we onze dienstverlening kunnen verbeteren, desgevallend op basis van uw toestemming.

Rechtsgrond(en):

- Behartiging van de gerechtvaardigde belangen
- Toestemming

4.1.21. Verwerkingen met het oog op statistische studies

Dit betreft verwerkingen uitgevoerd door Crelan of een derde met het oog op statistische studies voor diverse doeleinden, zoals opvolging van commerciële prestaties, marktstudies met het oog op de uitbreiding en verbetering van ons aanbod aan financiële diensten, om risico's beter te beheersen (bv. trainen van risicomodellen in het kader van kredietverlening), verbetering van de beheerprocessen, aanvaarding van risico's en tarifiering. Voor deze statistische gegevens werken we zoveel mogelijk met geaggregeerde gegevens, zodat uw privacy optimaal beschermd wordt.

Rechtsgrond(en):

- Behartiging van de gerechtvaardigde belangen

4.1.22. Verwerkingen met het oog op het aanbieden van coöperantenvoordelen

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.

Rechtsgrond(en):

- Behartiging van de gerechtvaardigde belangen

5. Welke types persoonsgegevens verwerkt Crelan en wat zijn de gegevensbronnen?

Als bank is Crelan verplicht om haar klanten goed te kennen. Dit wil zeggen dat we u in eerste instantie volledig en correct dienen te identificeren (naam, adres, contactgegevens, rijksregisternummer, etc.). Daarnaast verwerken we uiteraard financiële gegevens, persoonlijke kenmerken (zoals leeftijd, en geslacht), burgerlijke staat, professionele gegevens, woningenkenmerken, enz. In specifieke gevallen kan Crelan gegevens verwerken die als gevoelig bestempeld worden, nl. strafrechtelijke veroordelingen en strafbare feiten en gezondheidsgegevens.

Welke gegevens we precies verwerken, hangt af van de diensten die u afneemt.

Crelan verzamelt de meeste gegevens rechtstreeks bij u. In een beperkt aantal gevallen maken we gebruik van betrouwbare externe gegevensbronnen (zoals Graydon of WorldCheck).

In haar hoedanigheid van verantwoordelijke voor de verwerking, verwerkt Crelan onderstaande types persoonsgegevens voor de doeleinden beschreven in sectie '[4. Wat doen we met uw persoonsgegevens](#)', op basis van de rechtsgronden beschreven in sectie '[3. Waarop baseren we de verwerking van uw persoonsgegevens](#)'.

5.1. Types persoonsgegevens

Afhankelijk van de diensten die u afneemt, verwerkt Crelan volgende types persoonsgegevens:

- Identificatiegegevens zoals uw naam, voornaam, rijksregisternummer, adres, e-mail adres, identificatie als politically exposed person, ...
- Financiële informatie zoals IBAN nummer, financiële transacties, kredietgegevens,...
- Vermogen: gronden, eigendommen of andere bezittingen

- Persoonlijke kenmerken zoals leeftijd, geslacht, ...
- Burgerlijke staat of huidige vorm van samenleven, samenstelling van het gezin, aantal kinderen, ...
- Vrijtijdsbesteding en interesses
- Woningkenmerken zoals ligging, aard van de woning, kenmerken van de woning, EPC informatie, eigendom of huurwoning, ...
- Opleiding en vorming: hoogst behaalde diploma
- Beroep en betrekking
- Geluidsopnamen (call center gesprekken) en beeldopnamen (beveiligingscamera's)
- Gerechtelijke gegevens zoals voorlopig bewind, voogdijschap, faillissementen,...
- Gegevens m.b.t. strafrechtelijke veroordelingen en strafbare feiten
- Gegevens over gezondheid

5.2. Gegevensbronnen

Persoonsgegevens worden uiteraard voornamelijk **bij uzelf** ingezameld. Wanneer u een nieuw product of dienst afneemt of met Crelan contact opneemt, geeft u aan Crelan de persoonsgegevens die nodig zijn om uw verzoek te behandelen. Dit kan:

Via de kanalen van Crelan:

- uw Crelan agentschap o.a.:
 - Bij het openen van producten of diensten worden de gegevens verzameld die noodzakelijk zijn voor de opening van dat welbepaalde product of dienst;
 - Bij het uitvoeren van een jaarlijkse financiële check-up of na een contactname met uw bankagent, wordt een contactrapport opgemaakt met een neerslag van het gesprek;
 - D.m.v. beeldopnamen gemaakt door bewakingscamera's;
- de online diensten (app, website, Homebanking) o.a.:
 - Bij het openen van producten of diensten via de website, Crelan Mobile of MyCrelan worden de gegevens verzameld die noodzakelijk zijn voor de opening van dat welbepaalde product of dienst;
 - Bij het gedeeltelijk vervolledigen van sales flows op de Crelan website. In dat geval ontvangt u automatisch uitnodigingen om uw aanvraag te vervolledigen;
 - Wanneer u er op de Crelan website mee instemt via cookies of via uw voorkeuren om gepersonaliseerde informatie te ontvangen;
 - Bij deelname aan online marktonderzoeken;
- e-mail, telefoon, online formulieren of chat o.a.:
 - Wanneer u bvb. uw agentschap of Customer Care contacteert via deze kanalen;
 - Daarenboven worden telefoongesprekken met Customer Care opgenomen, om Crelan in staat te stellen de kwaliteit van de gesprekken te evalueren en te verbeteren;
- Bij deelname aan telefonische marktonderzoeken.

Via een aantal betrouwbare externe bronnen, waaronder:

- Ondernemingen van de Groep Crelan;
- Ondernemingen die in relatie staan met de ondernemingen van de Groep Crelan:
 - Graydon: consolideert informatie m.b.t. Belgische bedrijven op basis van officiële bronnen, incl. gegevens m.b.t. vennoten;
 - Black Tiger: officiële lijst van straatnamen, gemeenten en bedrijven, om de kwaliteit van de door u aangeleverde gegevens te verifiëren (bvb. schrijfwijze straat en/of gemeente);

- Refinitiv (WorldCheck): consolidatie van wereldwijde terrorisme- en sanctielijsten, die Crelan dient te consulteren in het kader van haar anti-witwasverplichtingen;
- Nationale Bank van België: consultatie van gegevens m.b.t. uw kredietlast (Centrale voor Kredieten aan Particulieren).

6. Maakt Crelan gebruik van geautomatiseerde besluitvorming?

Geautomatiseerde besluitvorming wil zeggen dat Crelan automatisch beslissingen maakt op basis van een set van gegevens, en dit zonder een beduidende menselijke tussenkomst. Om een vlotte service te kunnen verlenen, maakt Crelan hier in een beperkt aantal gevallen gebruik van (bvb. bij eenvoudige kredietaanvragen).

Om een kwalitatieve, efficiënte, vlotte en veilige dienstverlening te kunnen garanderen, maakt Crelan in een beperkt aantal gevallen gebruik van geautomatiseerde besluitvorming. Om uw rechten als klant te vrijwaren, past Crelan deze enkel toe conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming, indien:

- het noodzakelijk is om tot een contract toe te treden of om een contract uit te voeren;
- er bestaat een wet die het toelaat.

6.1. Kredietverlening

Voor de beslissing van uw kredietaanvraag kan Crelan gebruik maken van geautomatiseerde besluitvorming. Dit houdt in dat wij een risicoscore berekenen op basis van volgende informatie die wij over u bezitten, om uw solvabiliteit te kunnen bepalen;

- gegevens die u op het aanvraagformulier heeft verstrekt;
- betalingsgedrag inclusief betalingsachterstanden;
- 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 bankagent 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.

Bovenstaande geautomatiseerde verwerkingen zijn noodzakelijk om uw kredietaanvraag op vlotte, efficiënte en objectieve manier te kunnen beoordelen en over te gaan tot een kredietvoorstel.

6.2. Fraude preventie en anti-witwas activiteiten

Om op de meest veilige manier om te gaan met uw financiën, alsook te voldoen aan wettelijke verplichtingen, worden financiële transacties op continue basis gescreend. 'Abnormale' transacties genereren alarmbellen, die kunnen leiden tot het proactief blokkeren van transacties (het is bvb. verdacht indien u een transactie uitvoert vanuit België, en kort daarna een transactie vanuit het buitenland. Dit kan erop wijzen dat uw account gehackt werd en uw gegevens misbruikt worden).

7. Met wie deelt Crelan uw persoonsgegevens?

Uw gegevens worden niet enkel door Crelan verwerkt. Voor bepaalde activiteiten maakt Crelan gebruik van partners die zorgvuldig door Crelan worden geselecteerd. Deze partners kunnen optreden als verwerker (die nauwgezet de instructies van Crelan dient op te volgen, bvb. uw Crelan bankagent, een extern call center, enz.), of

als verwerkingsverantwoordelijke (die autonoom uw persoonsgegevens verwerken, bvb. een verzekeringsmaatschappij, een andere entiteit binnen de Groep Crelan).

7.1. Verwerkers

Verwerkers zijn externe partijen die door Crelan zijn aangesteld om een welbepaalde activiteit uit te voeren. Crelan geeft precieze instructies m.b.t. wat deze partij met uw persoonsgegevens kan doen en geeft enkel toegang tot de gegevens die strikt noodzakelijk zijn voor de uitvoering van hun opdracht. In sommige gevallen werken deze partijen rechtstreeks op de systemen van Crelan (bvb. Crelan bankagenten). Deze partijen worden zorgvuldig geselecteerd en gescreend vooraleer we uw persoonsgegevens aan hen toevertrouwen. Daarnaast worden strikte overeenkomsten opgesteld om de rol, verantwoordelijkheid en verplichtingen van deze partijen te bepalen en is elke partij ertoe gehouden het privacybeleid van Crelan na te leven.

Het gaat over onder andere:

- Bankagenten en kredietmakelaars van Crelan;
- Gespecialiseerde verwerkers voor diensten onder andere met betrekking tot klantenbeheer, betalingen, beleggingen, kredieten en gegevensopslag.

7.2. Verwerkingsverantwoordelijken

Verwerkingsverantwoordelijken zijn partners die zelf verantwoordelijk zijn voor de verwerking van gegevens en die op hun beurt hun wettelijke verplichtingen moeten nakomen. Crelan verleent enkel toegang tot de persoonsgegevens die strikt nodig zijn voor de verwerking door de verwerkingsverantwoordelijke. We raden u aan de privacyverklaringen van deze partijen na te lezen via de door hen voorziene kanalen.

Het gaat over onder andere:

- Verzekeringsmaatschappijen, indien u Crelan verzoekt bepaalde persoonsgegevens door te geven om een verzekeringscontract af te sluiten, zoals AXA Belgium (voor o.a. brand-, schuldsaldo- en autoverzekeringen) en Inter Partner Assistance (voor verzekeringen gekoppeld aan uw kredietkaart);
- Derde betalingsdienaars, indien u via een erkende derde betalingsdienaars toegang verleent tot uw zichtrekeningen bij Crelan in het kader van door deze betalingsdienaars aangeboden betalingsdiensten (betalingsinitiatiediensten, rekeninginformatiediensten of diensten die verband houden met de bevestiging van beschikbaarheid van geldmiddelen op deze rekeningen). Dit gebeurt uiteraard steeds binnen de wettelijke en reglementaire grenzen van, en om te voldoen aan, de wetgeving inzake betalingsdiensten;
- 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.
- Uw professionele raadgevers (bijvoorbeeld een notaris die tussenkomt bij de vestiging van een hypotheek in het kader van een woningkrediet);
- Individuen of organisaties in directe relatie met Crelan, bijvoorbeeld advocaten of deurwaarders;
- Bevoegde overheidsdiensten en controle-instanties zoals bijvoorbeeld de FOD Financiën, de Cel voor Financiële Informatieverwerking (CFI), de belastingdienst, de [Nationale Bank van België](#) (NBB), de [Federale Overheidsdienst Economie](#) (FOD Economie), de Europese Centrale Bank (ECB), het OCMW;
- Het gerecht en politiediensten;

- Andere ondernemingen van de Groep Crelan (Europabank);

Crelan kan niet aansprakelijk gesteld worden voor het feit dat zij zelf of de andere ondernemingen van de Groep Crelan, dienstverlenende ondernemingen en/of personen die met Crelan in verbinding staan en aan wie persoonsgegevens werden meegedeeld, gegevens doorgeven (of verplicht zijn door te geven) aan de Belgische overheid, aan buitenlandse overheden of aan internationale autoriteiten in uitvoering van een wettelijke of reglementaire verplichting, een gerechtelijke beslissing, of in het kader van de behartiging van een gerechtvaardigd belang.

7.2.1. Basisbankdienst voor ondernemingen

In het kader van de basisbankdienst voor ondernemingen zijn Crelan NV en de basisbankdienstkamer (FOD Economie) gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijken. De basisbankdienstkamer verwerkt de gegevens met oog op het vervullen van een wettelijke verplichting; met name het beheer van de procedure bij de basisbankdienstkamer, en het opstellen van rapporten en statistieken aan de hand waarvan de basisbankdienstkamer zijn activiteiten kan optimaliseren en zijn werking kan verbeteren. De basisbankdienstkamer bewaart de persoonsgegevens niet langer dan twee jaar vanaf haar beslissing. In geval van gerechtelijke procedure kan deze termijn worden verlengd tot het moment dat de uitspraak in kracht van gewijsde is getreden. De basisbankdienstkamer kan gecontacteerd worden via: Federale overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie - T.a.v. de basisbankdienstkamer, Vooruitgangstraat 50, 1210 Brussel of bbdkamer-sbbchambre@economie.fgov.be.

7.2.2. Doorgeven van gegevens aan de Nationale Bank van België - Centraal aanspreekpunt (CAP)

In toepassing van de wet van 8 juli 2018 houdende organisatie van een centraal aanspreekpunt van rekeningen en financiële contracten, aangevuld door het koninklijk besluit van 7 april 2019 betreffende de werking van het centraal aanspreekpunt van rekeningen en financiële contracten, alsmede in toepassing van artikel 322, § 3 van het Wetboek van de inkomstenbelastingen, is de bank verplicht om bepaalde gegevens van haar klanten en hun volmachthebbers mee te delen aan het Centraal Aanspreekpunt (CAP) gehouden door de Nationale Bank van België (NBB), de Berlaimontlaan, 14, 1000 Brussel.

De gegevens die aan het CAP meegedeeld moeten worden zijn identificatiegegevens van de klant en volmachthebbers (met in het bijzonder het rijksregisternummer voor de natuurlijke personen en het ondernemingsnummer voor de rechtspersonen) en informatie met betrekking tot de volgende gebeurtenissen die zich bij Crelan kunnen voordoen:

1. de opening of de afsluiting van elke bank- of betaalrekening waarvan de klant houder of medehouder is, alsook de toekenning of de intrekking van een volmacht aan een of meerdere volmachthouder(s) op deze rekening en de identiteit van deze volmachthouder(s), samen met de datum ervan en met het nummer van deze bank- of betaalrekening;
2. het bestaan of het einde van het bestaan van een contractuele relatie met de klant, samen met de datum ervan, wat bepaalde financiële contracten betreft; voor Crelan gaat het over de volgende contracten : verhuur van kluizen, overeenkomsten met betrekking tot beleggingsdiensten en/of nevendiensten, hypothecaire kredieten, consumentenkredieten vanaf 200 EUR (leningen op afbetaling, geoorloofde debetstanden op een rekening onder de vorm van comfortkrediet, kasfaciliteit of overschrijding), professionele kredieten ongeacht de vorm (lening op afbetaling, kaskrediet, ...), en niet toegelaten debetstanden op een rekening.
3. de saldi van de bank- en betaalrekeningen op 30/06 en 31/12 en de geglobaliseerde bedragen van beleggingscontracten en aanverwante contracten op 30/06 en 31/12.

De hierboven vermelde gegevens en informatie worden in het CAP opgeslagen teneinde de informatie die nodig is snel ter beschikking te stellen van de overheden, personen en organismen die gemachtigd zijn deze informatie op te vragen met het oog op de verwezenlijking van hun opdrachten van algemeen belang, en in het bijzonder voor:

- de controle en de inning van fiscale en niet fiscale ontvangsten;
- de opsporing en vervolging van strafrechtelijke inbreuken, en het solvabiliteitsonderzoek voorafgaand aan de invordering van door het gerecht in beslag genomen sommen;
- de inzameling van bankgegevens in het kader van de uitzonderlijke methodes voor het verzamelen van gegevens door de inlichtingen- en veiligheidsdiensten;
- de inzameling van bankgegevens door gerechtsdeurwaarders in het kader van de procedure betreffende het bevel tot bewarend beslag op bankrekeningen om de inning van schuldvorderingen in burgerlijke en handelszaken te vergemakkelijken;
- notariële opzoeken in het kader van de opmaak van aangiften van nalatenschap;
- de voorkoming van het gebruik van het financiële stelsel voor het witwassen van geld en de financiering van terrorisme en van de zware criminaliteit.

De persoonsgegevens opgeslagen in het CAP mogen dus onder meer gebruikt worden in het kader van een fiscaal onderzoek, van de opsporing van strafbare inbreuken en van de bestrijding van het witwassen van geld en van de financiering van terrorisme en van de zware criminaliteit, mits de door de wet opgelegde voorwaarden worden nageleefd.

De klant en/of volmachthebbers hebben het recht tot inzage bij de NBB van de persoonsgegevens die door het CAP op zijn naam zijn geregistreerd. Ingeval deze gegevens onjuist of ten onrechte zijn geregistreerd door toedoen van de bank hebben de klant en/of volmachthebbers het recht om ze te laten verbeteren of te laten verwijderen door de bank. Hij mag ook de lijst vragen van alle instellingen, overheden en personen aan wie zijn gegevens tijdens de zes kalendermaanden voorafgaand aan de datum van zijn aanvraag werden meegedeeld, alsmede het voorwerp van hun aanvraag. De NBB wordt echter vrijgesteld van de verplichting om de lijst mee te delen van de instellingen, overheden en personen waarvan de aanvragen om informatie omtrent de betrokkene ingegeven werden door overwegingen die verband houden met de nationale veiligheid, met de landsverdediging, met de openbare veiligheid of met de voorkoming, het onderzoek, de opsporing en de vervolging van strafbare feiten of de tenuitvoerlegging van straffen, met inbegrip van de bescherming tegen en de voorkoming van gevaren voor de openbare veiligheid.

De aanvragen van de klant moeten schriftelijk, gedagtekend en ondertekend aan de hoofdzetel van de NBB worden gericht, met toevoeging van een duidelijk leesbare recto verso fotokopie van zijn identiteitskaart of van een gelijkaardig officieel identiteitsdocument aanvaard door de wet. Aanvragen uitgaande van een rechtspersoon moeten een recto verso fotokopie bevatten van het officieel identiteitsdocument uitgereikt aan zijn gevolmachtigde, samen met het bewijs van de volmacht.

De klant kan de verbetering en verwijdering van onjuiste gegevens vragen die door het CAP op zijn naam zijn geregistreerd. Deze aanvraag moet bij voorkeur aan Crelan gericht worden, met naleving van de vormvereisten beschreven in de vorige paragraaf.

De bewaartermijn van de in het CAP geregistreerde gegevens vervalt:

- wat de gegevens betreft die verband houden met de hoedanigheid van houder, medehouder of van volmachthouder van een bank- of betaalrekening: tien jaar vanaf het einde van het burgerlijk jaar tijdens hetwelk de bank het einde van deze hoedanigheid aan het CAP heeft meegedeeld; - wat de gegevens betreft die verband houden, hetzij met het bestaan op naam van de klant van een financiële verrichting waarbij contanten betrokken zijn, hetzij met de hoedanigheid van natuurlijke persoon die de contanten daadwerkelijk stort of ontvangt voor rekening van de klant in het kader van voormelde verrichting: tien jaar vanaf het einde van het burgerlijk jaar tijdens hetwelk de bank het bestaan van deze financiële verrichting waarbij contanten betrokken zijn aan het CAP heeft meegedeeld;
- wat de gegevens betreft die verband houden met het bestaan van een contractuele relatie betreffende een bepaalde categorie van financiële contracten: tien jaar vanaf het einde van het burgerlijk jaar tijdens hetwelk de bank het einde van de contractuele relatie betreffende de betrokken categorie van financiële contracten aan het CAP heeft meegedeeld;
- wat de identificatiegegevens betreft: bij het verstrijken van het laatste burgerlijk jaar van een ononderbroken periode van tien burgerlijke jaren tijdens welke geen enkele gegevens betreffende het bestaan van een bank- of betaalrekening, van een financiële verrichting waarbij contanten betrokken zijn of van een contractuele relatie betreffende om het even welke categorie van financiële contracten bedoeld in artikel 4, 3° van de CAP-wet in het CAP is geregistreerd in verband met de betrokken persoon;
- wat de lijst betreft van de aanvragen ingediend door de gemachtigde instellingen: na twee kalenderjaren.

7.3. Verwerking buiten de Europese Economische Ruimte

Dienstverlenende ondernemingen en/of personen die ermee in verbinding staan en aan wie de persoonsgegevens worden meegedeeld, kunnen zich zowel in de Europese Unie als erbuiten bevinden. In geval van overdracht van persoonsgegevens naar derden die zich buiten de Europese Unie bevinden, houdt Crelan zich aan de wettelijke en reglementaire bepalingen die van kracht zijn voor dergelijke overdrachten. Crelan waarborgt namelijk een adequaat beschermingsniveau voor de aldus overgedragen persoonsgegevens, op basis van de door de Europese Commissie ingestelde alternatieve mechanismen. U kan van de door Crelan getroffen maatregelen om persoonsgegevens te mogen overdragen buiten de Europese Unie een kopie verkrijgen door contact op te nemen via de contactgegevens in sectie '[11. Hoe kan u ons contacteren](#)'.

7.4. Beperkingen

Persoonsgegevens verkregen in het kader van woon- en consumentenkredieten zullen niet worden meegedeeld aan andere partijen, behalve in de gevallen waarin we daar wettelijk toe verplicht zijn (vb. aan de Centrale voor Kredieten aan Particulieren, het Centraal Aanspreekpunt bij de NBB, ...), of wanneer dit noodzakelijk is voor de uitvoering van contractuele verplichtingen.

Met uw toestemming kan Crelan de noodzakelijke gegevens doorgeven aan partner-ondernemingen (AXA Belgium, Europabank, ...), teneinde voor u een aanvraag (verzekering, krediet, leasing, ...) te faciliteren voor een product dat Crelan u niet kan verlenen.

Crelan zal uw gegevens nooit verkopen aan derden.

8. Hoelang bewaart Crelan uw persoonsgegevens?

Indien u klant bent bij Crelan bewaren we uw persoonsgegevens gedurende de looptijd 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.

In de praktijk wil dit zeggen dat gegevens m.b.t. de klantrelatie tot 10 jaar na het beëindigen van de relatie moeten bewaard worden. Voor productgegevens is dit tot 10 jaar nadat het product door u werd opgezegd.

Crelan bewaart:

- de persoonsgegevens met betrekking tot prospecten of aanvragen tot een klantenrelatie waaraan Crelan geen gevolg heeft gegeven, tot twee jaar na het verzamelen van de gegevens of de weigering van de aanvraag;
- opnames van telefoongesprekken met Customer Care om de kwaliteit van de dienstverlening te controleren en te verbeteren, gedurende 1 maand;
- de persoonsgegevens met betrekking tot geweigerde kredietaanvragen of kredietaanvragen die niet tot een kredietovereenkomst hebben geleid, tot drie jaar na de datum van raadpleging van de Centrale voor kredieten aan particulieren;
- beeldopnamen van bewakingscamera's, gedurende 30 dagen.

9. Hoe beschermen we uw gegevens?

Crelan voert een strikt beveiligingsbeleid dat door elke medewerker, en elke partij die diensten aan Crelan verleent, dient aanvaard en opgevolgd te worden.

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 en organisatorische 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.

10. Wat zijn uw rechten?

De Algemene Verordening Gegevensbescherming verleent u als klant of prospect een aantal rechten. U kan bvb. inzage vragen in de gegevens die Crelan over u verwerkt, u kan verzoeken uw gegevens te corrigeren, u kan in sommige gevallen verzoeken uw gegevens te verwijderen, enz. U kan deze rechten uitoefenen via een eenvoudig verzoek aan Crelan.

Om uw rechten uit te oefenen volstaat het om ons te contacteren via mail aan privacy@crelan.be, met vermelding van het recht dat u wenst uit te oefenen. Gelieve elk verzoek te begeleiden met een kopij van de voorzijde van uw identiteitskaart, om uw identiteit te kunnen verifiëren. Indien uw rijksregisternummer vermeld wordt op de voorzijde van uw identiteitskaart, vragen wij u om veiligheidsredenen om dat gegeven onleesbaar te maken. 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>).

De Algemene Verordening Gegevensbescherming laat u toe volgende rechten uit te oefenen:

10.1. Recht op inzage

U heeft het recht om op elk ogenblik te vernemen welke van uw persoonsgegevens wij verwerken. Crelan zal u op eenvoudig verzoek een zo volledig mogelijk overzicht bezorgen.

Weet dat in bepaalde gevallen bijzondere wetgeving verbiedt om inzage te geven in bepaalde persoonsgegevens.

10.2. 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).

10.3. 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, zodat geval per geval zal 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.

10.4. 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 (tijdelijk) te stoppen. Dit recht is evenwel niet absoluut, zodat geval per geval zal worden bekeken of het desbetreffende verzoek kan worden ingewilligd.

10.5. 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. Om dit recht uit te oefenen, kan u in elke marketing-mail van Crelan onderaan klikken op 'uitschrijven'. U kan ook uitschrijven via de MyCrelan applicatie, of aan uw Crelan agent vragen om uw voorkeuren aan te passen. U kan ook een mail richten aan privacy@crelan.be, of een brief aan Crelan op het hogervermeld adres.

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.

10.6. Recht om uw toestemming in te trekken

Is de verwerking van uw persoonsgegevens gebaseerd op uw voorafgaande toestemming, dan beschikt u over het recht om deze toestemming te allen tijde in te trekken. Vermeld in dat geval de verwerking waarvoor u de toestemming wil intrekken.

10.7. 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.

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

Voor de processen waarin Crelan gebruik maakt van geautomatiseerde besluitvorming (zie sectie '[6. Maakt Crelan gebruik van geautomatiseerde besluitvorming](#)') kan u contact opnemen met Crelan om uitleg te krijgen over de genomen beslissing.

U kan daarbij uw standpunt kenbaar maken en u heeft het recht om het besluit aan te vechten.

11. Hoe kan u ons contacteren?

Heel eenvoudig! U kan elke vraag of verzoek m.b.t. de verwerking van uw persoonsgegevens richten aan privacy@crelan.be of Crelan, Sylvain Dupuislaan 251, 1070 Brussel, ter attentie van 'Data Protection and Privacy Office'. Indien u uw rechten wenst uit te oefenen, dienen we u uiteraard correct te kunnen identificeren. Gelieve daarom uw verzoek steeds te begeleiden met een kopij van de voorzijde van uw identiteitskaart. Indien uw rijksregisternummer vermeld wordt op de voorzijde van uw identiteitskaart, vragen wij u om veiligheidsredenen om dat gegeven onleesbaar te maken.

12. Hoe blijf ik 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.