

Privacyverklaring Europabank nv

Privacyverklaring Europabank nv	1
Uw privacy – onze zorg!	2
1. Europabank.....	2
2. Wat verzamelt Europabank?	3
2.1. Wat zijn persoonsgegevens?	3
2.2. Welke persoonsgegevens verwerkt Europabank?	3
2.2.1. Informatie om u te identificeren, te contacteren en correct te adviseren	3
2.2.2. Publieke gegevens en gegevens verkregen via derde partijen	4
2.2.3. Waar u zich bevindt, kan belangrijk zijn voor ons	4
2.2.4. Wij onthouden ook gegevens uit simulaties, invulformulieren, enz.	5
2.2.5. Wat u onze medewerker vertelt, kan worden verwerkt	5
2.2.6. Schriftelijke correspondentie wordt nauwgezet bewaakt	5
2.2.7. Opname van telefoon-, video- en chatgesprekken	5
2.2.8. Beelden van bewakingscamera's worden tijdelijk opgeslagen	6
2.2.9. Transactiegegevens worden opgeslagen en opgevolgd.....	6
2.2.10. Het kan verder gaan dan de gegevens van u persoonlijk.....	6
3. De verwerking dient rechtmatig te zijn	7
3.1. Noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst waarbij u partij bent.....	7
3.2. Omdat dit wettelijk verplicht is	7
3.3. Omdat Europabank een gerechtvaardigd belang heeft om uw gegevens te verwerken	9
3.4. Op basis van uw toestemming	10
4. Met wie deelt Europabank uw persoonsgegevens?	11
5. Uw rechten bij verwerking van persoonsgegevens.....	11
5.1. Het recht tot inzage	12
5.2. Het recht tot verbeteren.....	12
5.3. Het recht tot gegevenswissing	12
5.4. Het recht tot bezwaar.....	12
5.5. Het recht tot verzet tegen geautomatiseerde besluitvorming (profiling)	12
5.6. Het recht op overdraagbaarheid van gegevens.....	13
5.7. Het recht op beperking van verwerking.....	13
6. Welke beveiligingsmaatregelen nemen wij?	13
6.1. Niet iedereen krijgt uw gegevens te zien bij ons.....	13
6.2. Uw gegevens worden op een beperkt aantal plaatsen verwerkt	14
6.3. Europabank neemt concrete maatregelen om uw gegevens te beveiligen	15
6.4. Europabank bewaart uw gegevens niet eeuwig	15
6.5. Wat met vragen van derde partijen?	16
6.6. Ook u kunt uw gegevens helpen beveiligen	16
7. Aanpassingen van het privacybeleid.....	16

Uw privacy – onze zorg!

Van toepassing vanaf 25/05/2018

In overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming, in voege vanaf 25 mei 2018.

Uw privacy en de bescherming van uw persoonlijke gegevens zijn van essentieel belang voor ons. Of dit nu gaat over u als cliënt, als mogelijke toekomstige cliënt of als een andere betrokkene, wij verbinden ons er steeds toe deze gegevens op een rechtmatige, behoorlijke en transparante wijze te verwerken. Daarom geven wij u hierna verduidelijking over de wijze waarop wij van u, als natuurlijke persoon, bepaalde persoonlijke informatie verzamelen en verwerken.

Wij raden u aan dit document zorgvuldig door te nemen zodat u goed weet waarvoor wij uw gegevens gebruiken, welke uw wettelijke rechten zijn en hoe u deze kunt uitoefenen.

Europabank kan deze privacyverklaring steeds wijzigen en zal u hiervan informeren via deze website en alle andere gebruikelijke communicatiekanalen. De meest recente versie vindt u steeds op de website www.europabank.be/nl/privacy.

Voor meer informatie over de toepasselijke privacywetgeving in België kan u terecht op de website van de Belgische Gegevensbeschermingsautoriteit (voordien Privacycommissie genoemd): www.gegevensbeschermingsautoriteit.be.

1. Europabank

Europabank is een bank die op heden enkel actief is in België. De hoofdzetel van Europabank bevindt zich te 9000 Gent, Burgstraat 170. Europabank werkt tot op vandaag volgens het klassieke bankmodel waarbij deposito's van cliënten omgezet worden in kredieten aan particulieren en ondernemingen.

Europabank biedt ook financiële leasing en renting aan als alternatieve financieringsvormen voor de aanschaf van roerende goederen door bedrijven en zelfstandige ondernemers.

Europabank is bovendien als enige bank in België gecertificeerd door de internationale kaartuitgevers Visa en Mastercard voor de verwerking van betalingen.

Europabank maakt deel uit van de Groep Crelan.

Europabank is de verantwoordelijke voor de verwerking van persoonsgegevens van haar cliënten. Europabank is bijgevolg zowel uw gesprekspartner, als die van de toezichthoudende autoriteiten wat uw privacy betreft.

2. Wat verzamelt Europabank?

Op verschillende momenten heeft u als persoon rechtstreeks contact met Europabank, zowel fysiek als digitaal. Bijvoorbeeld wanneer u rechtstreeks contact opneemt met Europabank of haar website bezoekt, bij een bezoek aan een kantoor of de hoofdzetel, bij het aangaan van een cliëntenrelatie, wanneer u zich registreert om de online diensten van Europabank te gebruiken (bij de start en bij elke verdere aanmelding), bij het onderschrijven van één van de producten of diensten, ingeval u reageert op een van de commerciële acties, ... Kortom: op een brede waaier van momenten en manieren bestaat er contact tussen u en Europabank.

Naar aanleiding van een dergelijk contact kan Europabank uw persoonsgegevens verzamelen en verwerken.

2.1. Wat zijn persoonsgegevens?

Persoonsgegevens betreffen iedere informatie over u aan de hand waarvan u direct of indirect kan worden geïdentificeerd, zoals een naam, een adres, geboortedatum, telefoonnummer, rijksregisternummer, een identificatienummer, locatiegegevens, een online identificatiemiddel of van één of meer specifieke elementen die kenmerkend zijn voor uw fysieke, fysiologische, psychische, economische, culturele of sociale identiteit. Al deze gegevens worden door Europabank beschermd wanneer deze verwerkt worden.

“Verwerking” slaat op elke bewerking van persoonsgegevens, in de meest ruime zin, al dan niet geautomatiseerd, zoals het verzamelen, vastleggen, ordenen, bijwerken, raadplegen, gebruiken en verspreiden van gegevens.

2.2. Welke persoonsgegevens verwerkt Europabank?

Europabank mag uw persoonsgegevens slechts verwerken voor welbepaalde, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden. Europabank gebruikt verschillende gegevens voor tal van doeleinden:

2.2.1. Informatie om u te identificeren, te contacteren en correct te adviseren

- Om u te kunnen *identificeren*: uw naam, geslacht, geboortedatum, nationaliteit, adres, identiteitskaart, cliëntnummer, rijksregisternummer, voertuignummerplaat, rijbewijs
- Om u (veilig) te kunnen *contacteren*: uw telefoonnummer, e-mail, taal, gebruikersnaam in social media ... Dit omhelst ook technische gegevens zoals identificatiegegevens over de toestellen die u gebruikt (Mac-adres, IP's, unieke identificatiegegevens van je toestel, enz.).
- Om u correct te *adviseren* en/of *bedienen*:
 - uw productbezit: uw rekeningnummers, uw financiële producten (betalen, krediet, verzekeren, sparen & beleggen)
 - uw productgebruik: door uw transacties, uw salaris en andere inkomsten en uitgaven, de evolutie van uw vermogen, investeringen, kredieten, verzekeringen, de bewegingen en saldo op uw rekeningen, gebruik van onze applicaties, ...
 - uw voorkeuren en interesses: door uw potentiële interesse in onze producten, een historiek van uw financiële informatie en voorbije adviezen van Europabank.
 - uw cliëntenprofiel: Europabank kan op basis van bijvoorbeeld betalingstransacties (de verrichtingen op uw rekeningen, met uw kaart enz.) uw gedrag analyseren en behoeften detecteren. Op basis van dat profiel kan

Europabank bijvoorbeeld beter analyseren met welke betaaloplossing u het best werkt of welke verzekeringen u nodig heeft.

- uw gezinssituatie: burgerlijke staat, gezinssamenstelling, relaties
- uw globale financiële situatie: uw globale vermogen, uw eigendommen enz. Europabank kan u correcter advies verlenen met dit globaal overzicht van uw situatie.
- uw activiteit: uw opleiding, beroep(servaring)
- uw 'sleutelmomenten': de belangrijke fases in uw leven (in het verleden, nu en in de toekomst). Voorbeelden: huwen/samenwonen, gezinsuitbreiding, woonplannen, overlijden van een gezinslid, enz.
- uw levensstijl: vrijetijdsbesteding en interesses, lidmaatschappen, enz. Dit omhelst ook informatie over uw woonomgeving en eigendommen.
- uw gezondheid: als verwerker voor een derde-verzekeraar heeft Europabank hierover soms informatie nodig (bv. voor het sluiten van een schuldsaldoverzekering). Voor het verwerken van deze informatie gelden uiteraard strikte procedures.
- uw feedback: uw opmerkingen en suggesties, klachten uit het verleden. Deze kunnen Europabank helpen om u in de toekomst beter van dienst te zijn.

2.2.2. Publieke gegevens en gegevens verkregen via derde partijen

Europabank verwerkt soms ook publieke gegevens,

- Zoals bijvoorbeeld de publicatie in de Bijlagen tot het Belgisch Staatsblad van uw benoeming als bestuurder van een vennootschap, een gegeven onderworpen aan de publicatieplicht;
- Of afkomstig van informatie die u zelf publiek hebt gemaakt, zoals informatie op uw website of via uw publiek toegankelijke social-mediaprofiel, of gegevens over u die Europabank verkreeg van derden (gezinsleden, enz.).
- Of die openbaar zijn, omdat ze bijvoorbeeld algemeen bekend zijn in uw streek of omdat ze in de pers verschenen zijn. Ook informatie op bijvoorbeeld de Kruispuntbank en Graydon behoren hiertoe.

Europabank kan ook persoonsgegevens ontvangen via derde partijen, zoals makelaars. Met deze bedrijven worden contractueel de nodige maatregelen getroffen om de integriteit en veiligheid van uw gegevens te waarborgen.

Die publieke gegevens en gegevens verkregen via derde partijen kunnen relevant zijn en daardoor door Europabank gebruikt worden voor de doelen die vermeld worden in deze privacyverklaring, ook om de juistheid van gegevens in bestanden te controleren en als ondersteuning van (direct) marketingacties.

2.2.3. Waar u zich bevindt, kan belangrijk zijn voor ons

Indien Europabank toegang wenst te krijgen tot uw locatie, zal ze daar uw toestemming voor vragen. Dit gebeurt als u bepaalde pagina's op de website bezoekt, als u de Europabank-app gebruikt of als u een andere nieuwe technologie gebruikt.

Europabank geeft u dan ook meer informatie waarvoor uw locatie gebruikt wordt, zoals bijvoorbeeld het dichtstbijzijnde kantoor voor u zoeken.

Wij kennen uw locatie ook op basis van uw IP adres en technische gegevens van de telefoon. Deze gegevens kunnen ook belangrijk zijn om bijvoorbeeld kredietkaart fraude te detecteren en om uw gegevens beter te beschermen.

2.2.4. Wij onthouden ook gegevens uit simulaties, invulformulieren, enz.

Wanneer u uw gegevens invult op een formulier van Europabank, digitaal of op andere wijze, dan worden deze gegevens door Europabank verwerkt voor het administratieve beheer van het proces waarvoor u het formulier invulde. Op die manier kunnen uw gegevens in een simulatie tussentijds opgeslagen worden. Zo moeten ze door u niet opnieuw worden ingevuld wanneer u opnieuw begint, nadat een proces werd afgebroken.

Het is uiteraard wel van belang dat u zich, wanneer u formulieren invult, volledig als cliënt identificeert. Zo kan Europabank een aantal gegevens die reeds gekend zijn achterliggend in het formulier toevoegen zonder ze te moeten opvragen, maar waar u enkel wordt gevraagd om de volledigheid en actualiteit van de gegevens te controleren.

Op deze manier kan Europabank ook een evaluatie van het invulproces uitvoeren en u vragen waarom u een bepaalde verwerking afbrak, tenminste als u voldoende geïdentificeerd was op het ogenblik dat u het proces afbrak.

Uiteraard houdt Europabank rekening met uw toestemming tot gebruik van uw persoonsgegevens om de informatie van het formulier te mogen gebruiken om u later te benaderen, al dan niet met informatie, reclame of voorstellen op uw maat.

2.2.5. Wat u onze medewerker vertelt, kan worden verwerkt

Als u contact hebt met een medewerker van Europabank in een kantoor, via telefoon, via mail, of een ander communicatiekanaal, dan kan dit worden geregistreerd om een contactoverzicht op te bouwen en om een (kort) verslag te hebben van het contact.

Ook als u nog geen cliënt bent, zal Europabank de informatie die u meedeelt, opslaan. Die informatie kan dan later gebruikt worden wanneer u effectief cliënt wordt.

Op die manier wil Europabank bijvoorbeeld vermijden dat u opnieuw dezelfde informatie moet meedelen of dezelfde vragen moet beantwoorden. Zo kan ook de continuïteit in de dienstverlening voor u verbeterd worden.

2.2.6. Schriftelijke correspondentie wordt nauwgezet bewaakt

Indien u gebruik maakt van e-mail in uw contact met Europabank of u maakt gebruik van de digitale communicatiekanalen van de bank (bv. eb-online), dan kan zij u zo de wettelijk verplichte en administratieve mededelingen bezorgen.

Correspondentie met medewerkers in hun hoedanigheid van Europabank-medewerker (kantooradres, kantoorfax, functioneel of persoonlijk Europabank-e-mailadres ...) wordt verondersteld professioneel te zijn, en kan dus worden ingekeken in het kader van:

- hun opdracht,
- bewijsvoering,
- controle op de werkplek,
- beveiliging,
- fraudebestrijding,
- optimalisatie en/of continuïteit van de dienstverlening, met inbegrip van het gebruik van geautomatiseerde tekstanalyse en -redactie om de medewerkers te helpen snel en efficiënt met u te corresponderen.

2.2.7. Opname van telefoon-, video- en chatgesprekken

Europabank kan gesprekken die u voert met een medewerker van het kantorenet of onze centrale afdeling, een contactcenter, onze helpdesk, onze experts op de centrale afdeling of elders mee beluisteren of opnemen. Dit doen we niet enkel met het oog op de opleiding en coaching van onze medewerkers maar ook voor de verbetering van de kwaliteit van onze dienstverlening en controle van processen. Voor bewijsvoering van bepaalde voorvallen kunnen deze gesprekken langer bewaard worden. In geval van een betwisting zullen wij dergelijke gegevens bijhouden zolang als nodig voor onze verdediging.

2.2.8. Beelden van bewakingscamera's worden tijdelijk opgeslagen

Europabank kan camera's gebruiken in en rond de kantoren en gebouwen waar zij actief is. Als het om bewakingscamera's gaat, dan worden de wettelijke regels inzake gerespecteerd. Als er een bewakingscamera aanwezig is, laat Europabank dat weten met een duidelijk zichtbare sticker, zoals wettelijk voorzien. In de andere gevallen wordt de algemene privacywetgeving gerespecteerd. Meer informatie over die wetten vindt u de website van de Privacycommissie.

Beeldopnames van bewakingscamera's in en rond de gebouwen van Europabank (aangeduid met een sticker) worden maximaal een maand bewaard, maar in sommige gevallen kan dat langer zijn:

- als de opgenomen beelden nuttig zijn voor de bewijsvoering van handelingen om een misdrijf of overlast aan te tonen,
- om schade te bewijzen of om een dader, een ordeverstoorder, een getuige of een slachtoffer te identificeren.

Hebt u vragen over camerabeelden? Dan kan u terecht bij de Data Protection Officer (dataprotection@europabank.be).

2.2.9. Transactiegegevens worden opgeslagen en opgevolgd

Europabank gebruikt transactiegegevens uiteraard om de transacties zelf uit te voeren en te controleren, en om ze door te geven aan andere financiële instellingen die betalings- of vereffeningsopdrachten uitvoeren. Uw transactiegegevens kunnen ook gebruikt worden om globale modellen en analyses aan te maken. Daarnaast gebruikt Europabank uw gegevens om een duidelijker beeld te schetsen van een cliënt, bijvoorbeeld voor witwaspreventie of -detectie.

2.2.10. Het kan verder gaan dan de gegevens van u persoonlijk

Als u bijvoorbeeld een vennootschap of kinderen heeft, dan gaat u ermee akkoord dat Europabank ook die relaties opslaat en de gegevens van eventueel verbonden personen verwerkt. Ook kan Europabank persoonsgegevens verwerken van personen met wie er geen rechtstreekse relatie bestaat maar die betrokken zijn in een relatie, bijvoorbeeld als begunstigde van een verzekering. Als u informatie meedeelt over uw gezinsleden of over betrokkenen, dan vraagt Europabank u hen daarover te informeren (bijvoorbeeld over een adreswijziging die u aan de bank heeft doorgegeven).

En wat betekent dit voor rechtspersonen ?

- U aanvaardt dat Europabank de relatie met en de gegevens van verbonden (rechts)personen verwerkt (bijvoorbeeld moederonderneming, dochterondernemingen, vertegenwoordigers, uiteindelijk begunstigden).
- Naast de persoonsgegevens van contactpersonen houdt de bank uiteraard ook gegevens bij van uw bedrijf.
- Deze gegevens van rechtspersonen kunnen worden gebruikt en geraadpleegd door Europabank. Dit kan gebeuren voor de redenen opgesomd in dit document.
- Die gegevens van rechtspersonen kunnen uitgewisseld worden en hebben betrekking op alle aspecten van de cliëntenrelatie: het productbezit, een (historisch) overzicht van verrichtingen en contacten, eventueel de groep van ondernemingen waartoe de cliënt behoort, en ook de gegevens van contactpersonen.
- Let op, rechtspersonen mogen alleen persoonsgegevens bezorgen van natuurlijke personen die met hen verbonden zijn, als die personen daarvan voldoende op de hoogte zijn en, indien nodig, ermee instemmen.

- De rechtspersoon vrijwaart Europabank dan ook voor alle aansprakelijkheid (ten aanzien van de betrokkenen) op dit vlak. Zo is de onderneming bijvoorbeeld verantwoordelijk om de privacywetgeving na te leven wanneer die een lijst met gebruikers doorgeeft voor een onlinetoepassing.

3. De verwerking dient rechtmatig te zijn

Europabank mag uw persoonsgegevens alleen verwerken indien daar een rechtmatige basis voor bestaat.

3.1. Noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst waarbij u partij bent

Alvorens met u een overeenkomst af te sluiten, moet Europabank van u bepaalde gegevens verwerken, die haar toelaten uw aanvraag te behandelen en goed in te schatten of het contract gesloten kan worden en onder welke voorwaarden. Bijvoorbeeld gegevensverzameling en -verwerking bij een kredietaanvraag (al dan niet met bijvoorbeeld een hypotheek of borg) of bij (bemiddeling bij) een verzekeringspolis.

Europabank moet een contract steeds correct kunnen uitvoeren. Als cliënt doet u immers een beroep op een aantal diensten, welke de bank administratief en boekhoudkundig moet verwerken. Voorbeelden van verwerkingen voor de uitvoering van contracten zijn het beheer van rekeningen, betalingsverkeer, deposito's, kredietverlening, kredietopvolging, opvolging van zekerheden, safes, bewaarneming, verrichtingen met financiële instrumenten, de distributie van verzekeringscontracten, bemiddeling bij lease- of rentingcontracten, enz.

Hierdoor is het ook soms noodzakelijk dat Europabank bepaalde persoonlijke gegevens overmaakt aan een tussenpersoon of tegenpartij (bijvoorbeeld een verzekeringsonderneming, makelaar of bewaarnemer). Als u een betaaltransactie doet, geeft de bank u informatie over het verloop van die transactie aan de betrokken begunstigde (bijvoorbeeld algemene informatie waarom een domiciliëring niet werd uitgevoerd).

Er zijn verschillende kanalen waarlangs u met Europabank kan communiceren, zoals via eb-online of via de informatieve website. In bepaalde omstandigheden kunnen de contact- en beveiligingsgegevens van die communicatiekanalen gebruikt worden om te communiceren en controles te doen. Voorbeelden daarvan zijn inloggegevens, wachtwoorden en certificaten.

3.2. Omdat dit wettelijk verplicht is

Verschillende wetsbepalingen verplichten banken om uw persoonsgegevens te verwerken. De belangrijkste worden hieronder opgesomd, zonder dat deze opsomming limitatief is:

- elke cliënt dient gekend en geïdentificeerd te zijn. Daarom is Europabank verplicht om steeds een recente kopie van uw identiteitskaart te hebben en zal systematisch uw elektronische identiteitskaart (eID) ingelezen worden. Uiteraard gebeurt dit met de nodige zorg zodat enkel de wettelijk verplichte informatie bewaard wordt die via uw eID wordt uitgelezen.
- witwaswetgeving: Europabank is verplicht om alle mogelijke middelen in te zetten om witwassen te voorkomen, te ontdekken en/of te melden aan de overheid. Hiervoor moet de bank zowel centraal als op lokaal niveau het nodige doen, zoals bijvoorbeeld gegevens van cliënten- en cliëntengroepen samenbrengen, of risicosignalen verspreiden.

Hiertoe maakt de bank gebruik van gegevens, die u zelf overmaakt, waaronder uw eID, maar ook van gegevens die via andere kanalen bekomen worden.

Aansluitend met het voorgaande moet Europabank in het kader van terrorismebestrijding en embargowetgeving alle cliëntengegevens screenen op basis van gepubliceerde sanctielijsten, transacties opvolgen en eventueel betalingen tegengehouden. In dit geval is Europabank verplicht u bijkomende inlichtingen te vragen.

- alle verrichtingen die u als cliënt uitvoert, moet Europabank boekhoudkundig en administratief verwerken, in overeenstemming met de boekhoudwetgeving en haar uitvoeringsbesluiten. De bank heeft uw gegevens ook nodig om bij uw betalingsverrichtingen gegevens van u als betaler of begunstigde over te maken aan de ontvangende of overmakende instelling, ongeacht waar die is gevestigd.
- Europabank heeft ook plichten in verband met de opsporing van titularissen of begunstigten van rekeningen, safes of verzekeringen in het kader van de activering van slapende rekeningen, safes of verzekeringen (wet van 24 juli 2008).

Bij het toekennen van een bepaalde kredietvorm (inclusief een debetstand op een rekening), worden banken verplicht bepaalde databanken, zoals CKP, CKO, .. te raadplegen of te voeden met gegevens over de voorwaarden van de overeenkomsten en de naleving ervan (in het kader van de kredietwetgeving, o.a. de wetgeving over consumentenkrediet, hypothecair krediet en de Centrale voor Kredieten aan Particulieren (Wetboek Economisch Recht, Boek VII, Titel 4, Hoofdstuk 1, 2 en 3), het CKP-besluit van 7 juli 2002, de wet over de Centrale voor Kredieten aan Ondernemingen van 4 maart 2012, het CKO-besluit van 15 juni 2012.)

Zo kan Europabank:

- uw kredietmogelijkheden en terugbetalingscapaciteit bepalen of andere instellingen in staat stellen die te bepalen,
- aan risicobeheer doen,
- de Nationale Bank van België toelaten om wetenschappelijk en statistisch onderzoek te doen en haar wettelijke opdrachten uit te voeren.
- Banken zijn sinds 2010 verplicht de identiteit van cliënten, hun rekeningnummers en contracten mee te delen aan het Centraal Aanspreekpunt van de Nationale Bank van België (www.nbb.be).
- Europabank wordt als bank ook verplicht te zorgen voor een passende beheersing van de risico's en moet deze detecteren, voorkomen, beperken en aanpakken. Het gaat bijvoorbeeld over krediet-, verzekerings-, tegenpartij- en marktrisico of risico's van informatiebeheer en naleving van de wet, risico op fraude door medewerkers, cliënten en/of leveranciers, risico op onethisch gedrag van of fouten door medewerkers. Dit risicobeheer moet zowel verzekerd worden op centraal niveau (samenbrengen van gegevens van cliënten en cliëntengroepen), als op lokaal niveau (o.a. door verspreiding van risicosignalen). In dit kader worden ook allerlei vormen van risicoprofielen bepaald en worden banken eveneens verplicht om (ook op groepsniveau) misbruik van voorkennis of marktmanipulatie te voorkomen, te ontdekken en/of te melden en verdachte transacties te rapporteren aan de overheid.
- Banken zijn verplicht om bij een overlijden een overzicht van de tegoeden van de overledene te bezorgen aan de overheid in het kader van de fiscale wetgeving (o.a. het wetboek der successierechten).
- Banken moeten ook correct kunnen reageren als u uw rechten onder de privacywetgeving uitoefent; ze zijn ook verplicht om vragen van de Gegevensbeschermingsautoriteit te beantwoorden, bijvoorbeeld bij klachten.

- Banken hebben ook rapporteringsverplichtingen aan administratieve overheden zoals transactierapporten van onderzoeken naar marktwerking en eventuele marktmisbruiken en moeten rapporten aanleveren aan en vragen kunnen beantwoorden van de toezichthouders op financiële instellingen zoals de FSMA, de Nationale Bank en de Europese Centrale Bank.
- Banken ontvangen ook vragen van de fiscale overheden, waartoe Europabank verplicht wordt te antwoorden of spontaan informatie met hen moet uitwisselen in het kader van de fiscale wetgeving (o.a. het wetboek van de inkomstenbelastingen, Foreign Account Tax Compliance Act (FATCA), Common Reporting Standard (CRS)). Ook van de gerechtelijke overheden kunnen wij vragen krijgen om verplicht te beantwoorden (politie, parket, onderzoeksrechters en rechtbanken). Daarbij gaat het om vragen in het kader van de politiewetgeving en de (straf)procedure (o.a. het gerechtelijk wetboek en het wetboek van strafvordering).

3.3. Omdat Europabank een gerechtvaardigd belang heeft om uw gegevens te verwerken

Europabank moet als commercieel bedrijf kunnen blijven functioneren. Daarom beroept de bank zich bijkomend op een aantal gerechtvaardigde belangen ter verwerking van persoonsgegevens. Uiteraard wordt daarbij verzekerd dat de impact op uw privacy zo beperkt mogelijk is en dat het evenwicht tussen de gerechtvaardigde belangen van Europabank en de eventuele impact daarvan op uw privacy niet wordt verstoord. Mocht u toch bezwaren hebben tegen die verwerkingen, dan kan u uw recht van verzet uitoefenen.

Zo worden persoonsgegevens in verschillende situaties verwerkt.

- Europabank gebruikt ze om studies, risico-, marketing- en andere modellen en statistieken te maken, waarbij zo snel mogelijk de link met individuele personen wordt doorbroken. Het samenbrengen van data voor de ontwikkeling van analytische modellen maakt het mogelijk inzichten te krijgen die de bank ondersteunen om strategische keuzes te maken. Die modellen kunnen ontwikkeld worden voor verschillende doeleinden: cliëntenanalyse, fraudeanalyse, procesanalyse, risicoanalyse, enz. Ze kunnen nadien zowel generiek als op individuen toegepast worden.
- Europabank kan uw gegevens aggregeren tot een niveau dat ze niet langer persoonsgegevens zijn om ze vervolgens publiek te maken, bijvoorbeeld om inzichten en evoluties in de aangevraagde of toegestane kredieten te bekomen. Tevens kan Europabank zorgvuldig geanonimiseerde inzichten afleiden van persoonsgegevens, om die inzichten vervolgens in de markt aan te bieden.
- Persoonsgegevens kunnen als bewijs dienen (archieven).
- Ze kunnen ook gebruikt worden voor de vaststelling, uitoefening, verdediging en vrijwaring van de rechten van Europabank of de personen die zij eventueel vertegenwoordigt, bijvoorbeeld bij geschillen.
- Ze kunnen gebruikt worden om synergie, efficiëntieverhoging of andere organisatorische of procesmatige voordelen te creëren.
- Gegevensverwerking kan gebeuren om de veiligheid, beveiliging en bewaking van personen en goederen te garanderen.
- Persoonlijke gegevens kunnen gebruikt worden voor het bestuur, (risico)beheer en controle van de organisatie van Europabank, zoals de juridische afdeling (in verband met de juridische risico's), de dienst betwiste zaken (voor onder andere geschillenbeheer en juridische risico's), compliance (zoals witwas- en fraudepreventie en -onderzoeken, beleggers- en consumentenbescherming en privacy), riskmanagement (bijvoorbeeld

kredietrisico op cliënten en groepen van cliënten wereldwijd), risicofuncties en inspectie, klachtenmanagement, interne en externe audit.

- Ze kunnen gebruikt worden om betalingsbedrog te voorkomen, op te sporen en te onderzoeken, in samenwerking met (Belgische) betalingssystemen en andere betalingsdienstaanbieders.
- De persoonsgegevens waarover Europabank beschikt, kunnen samengebracht en gebruikt worden voor gecentraliseerd, gecoördineerd of efficiënt beheer van (groepen van) cliënten of ondersteuning daarvan of voor de aanmaak van segmenten (bijvoorbeeld particulieren, ondernemingen, zelfstandigen, ...) en meer gedetailleerde profielen.
- Ze kunnen gebruikt worden voor het ondersteunen en vereenvoudigen van het afnemen, gebruiken en beëindigen van producten en diensten door de cliënt, o.a. om te vermijden dat uw informatie die u vroeger al doorgaf opnieuw moet invullen, of om te vermijden dat u opnieuw een volledig identificatieproces moet doorlopen. Maar eveneens om u berichten te sturen in het kader van een dienst die u van ons afneemt, bijvoorbeeld om het gebruiksgemak ervan te verhogen.
- Ze kunnen gebruikt worden om u een beter voorstel of korting te verschaffen.
- Ze kunnen gebruikt worden om ons te positioneren tegenover onze directe en indirecte concurrenten.
- Tijdens het ontwikkelen van applicaties zijn testen nodig met persoonsgegevens, inclusief de finale acceptatietest voorafgaand aan het in productie brengen van een applicatie.
- Persoonsgegevens kunnen gebruikt worden voor de evaluatie, vereenvoudiging, het testen en verbeteren van processen, applicaties en modellen, zoals optimalisatie van campagnes, simulaties en verkopen op de website, bijvoorbeeld door opvolging van het (niet-volledig) doorlopen van simulaties, statistieken, tevredenheidsonderzoek, gegevens uit cookies (zoals voorkeurstellingen voor en klikgedrag op de website). Bijvoorbeeld: wanneer u een simulatie of verkoopproces niet volledig hebt doorlopen, kan Europabank u contacteren om te zien wat er fout liep en of de bank u kan verder helpen. Dat doet Europabank ook als u geen toestemming gaf tot gebruik van al uw persoonsgegevens voor informatie op maat, maar dan beperkt zij zich wel tot technische en administratieve ondersteuning voor dat specifieke proces.

3.4. Op basis van uw toestemming

Europabank wil u als commerciële onderneming voorstellen kunnen doen over haar aanbod van financiële producten en diensten. Dat kan op uw verzoek gebeuren, maar ook als Europabank vermoedt dat u interesse heeft in of gebaat bent bij een product of een dienst.

Met uw uitdrukkelijke toestemming voor informatie kan Europabank u voorstellen doen, waarvan zij meent dat deze voor u interessant zijn. Europabank gebruikt hiervoor al uw persoonsgegevens (onder meer transactiedata, gegevens uit publieke bronnen zoals het Belgisch Staatsblad, de neerslag van gesprekken in het bankkantoor of andere contacten, enz.). U kan uw toestemming op elk ogenblik intrekken.

Deze informatie kan u via tal van kanalen bereiken: via kantoren, het internet en via apps, per e-mail, per post, per telefoon en op evenementen. Daar komen zeer snel nieuwe kanalen bij. Uiteraard doet Europabank er alles aan om de informatie duidelijk over te brengen en kiest daarvoor het meest geschikte kanaal, dat u zo weinig mogelijk stoort.

Europabank doet geen commercieel aanbod aan kinderen jonger dan 16 jaar, tenzij de wettelijke vertegenwoordiger daar uitdrukkelijk toestemming voor heeft gegeven.

Maar ook als u geen toestemming geeft, kan u eventueel aanbiedingen of reclame ontvangen van Europabank. Europabank berust daarvoor op haar gerechtvaardigd belang als commerciële onderneming. Voor die basisaanbiedingen gebruikt Europabank enkel een beperkt aantal gegevens (zoals wie u bent en waar u woont, wanneer u geboren bent, uw burgerlijke stand, uw contactgegevens, uw gezinsrelaties, uw applicatie- en productbezit of desinteresse in bepaalde producten). Europabank kan in dit geval enkel aanbiedingen doen voor eigen producten en diensten. Europabank vult de beperkte set van gegevens aan met uw klik- en surfgedrag vanop haar websites en applicaties, maar enkel als u akkoord gaat met gebruik van cookies.

Als u helemaal géén reclame wenst, maak dan gebruik van uw recht van verzet tegen direct marketing.

4. Met wie deelt Europabank uw persoonsgegevens?

Europabank deelt uw gegevens niet met anderen tenzij daar een goede reden voor is. Politie, justitie, toezichthouders en overheidsdiensten kunnen op grond van de wet gegevens bij ons opvragen. Indien wij samenwerken met externe dienstverleners, kunnen uw persoonsgegevens worden gedeeld voor specifieke opdrachten volgens contractueel vastgelegde afspraken. Buiten de Europese Unie worden uw gegevens enkel gedeeld met organisaties die een adequaat beschermingsniveau bieden.

5. Uw rechten bij verwerking van persoonsgegevens

Als uw persoonsgegevens worden verwerkt, heeft u een aantal rechten, welke hierna opgesomd worden. Vraagt Europabank u bij een verwerking om uw toestemming, dan kan u die toestemming daarna ook weer kan intrekken, wanneer u dat wilt.

Wanneer u ons een verzoek stuurt met betrekking tot uw rechten, bijvoorbeeld inzage, verbetering of wissing van uw gegevens, moeten wij u als verwerkingsverantwoordelijke op de hoogte brengen van de maatregelen die wij na uw verzoek hebben genomen en moet u die informatie krijgen binnen de maand nadat wij uw verzoek hebben ontvangen (behoudens complexe verzoeken waarvoor de termijn kan verlengd worden en waarvan u tevens op de hoogte gesteld wordt). Wees altijd zo specifiek mogelijk als u uw rechten wilt uitoefenen. Zo kan Europabank uw vraag concreet en correct behandelen. De bank moet uw identiteit kunnen verifiëren, om te vermijden dat iemand anders uw rechten zou uitoefenen. Daarom vraagt Europabank een kopie van uw identiteitskaart te voegen bij een dergelijk verzoek.

Beslissen wij om niet in te gaan op uw verzoek, dan zullen wij u daarvan onmiddellijk op de hoogte brengen en ten laatste binnen de maand nadat wij uw verzoek hebben ontvangen.

Uiteraard kan u steeds terecht in één van de Europabank-kantoren als u een vraag of een opmerking heeft. U kan ook mailen naar dataprotection@europabank.be. Omdat Europabank de afzender van een e-mailbericht niet met zekerheid kunnen vaststellen, zal de afzender gevraagd worden zijn verzoek schriftelijk en ondertekend te willen bevestigen.

Als bovenstaande aanspreekpunten geen voldoende antwoord konden geven, dan kan u contact opnemen met de 'Data Protection Officer: schriftelijk door een brief te sturen naar Data Protection Officer, Burgstraat 170, 9000 Gent, of via mail naar dataprotection@europabank.be.

Wilt u meer informatie of gaat u niet akkoord met het standpunt van Europabank? Surf dan zeker naar de site van de Belgische Gegevensbeschermingsautoriteit, www.gegevensbeschermingsautoriteit.be. U kan daar ook een klacht indienen.

In sommige gevallen kan u uw rechten ook rechtstreeks bij een derde partij uitoefenen. Dat is onder meer het geval bij de databanken die worden bijgehouden door de Nationale Bank van België (www.nbb.be) zoals de Centrale voor Kredieten aan Particulieren (CKP), de Centrale voor Kredieten aan Ondernemingen (CKO) en het Centraal Aanspreekpunt bij de NBB.

Wat zijn nu uw verschillende rechten met betrekking tot uw persoonsgegevens die Europabank verwerkt?

5.1. Het recht tot inzage

Als u uw gegevens wilt inkijken die Europabank over u verwerkt, dan kan u dit vragen, zoals hierboven uiteengezet. Sommige gegevens kan u zelf rechtstreeks inkijken via bijvoorbeeld eb-online. Als u uw recht van inzage uitoefent zal Europabank u een zo volledig mogelijk overzicht geven van uw gegevens. Niet-courant verwerkte gegevens, zoals technische logbestanden, worden in dit overzicht niet opgenomen.

5.2. Het recht tot verbeteren

Het kan gebeuren dat bepaalde gegevens die Europabank over u heeft opgeslagen niet (meer) correct zijn of onvolledig zijn. U kan altijd vragen om die gegevens te laten verbeteren of vervolledigen.

5.3. Het recht tot gegevenswissing

Als u vermoedt dat Europabank bepaalde gegevens onrechtmatig verwerkt, dan kan u vragen om ze te verwijderen.

5.4. Het recht tot bezwaar

Bent u het niet eens met de manier waarop Europabank bepaalde gegevens verwerkt op basis van ons gerechtvaardigd belang (zie hierboven), dan kan u zich daartegen verzetten. Europabank zal dit verzet inwilligen tenzij er dwingende gronden zijn om dat niet te doen, wat bijvoorbeeld het geval is als gegevens verwerkt worden om fraude te bestrijden.

5.5. Het recht tot verzet tegen geautomatiseerde besluitvorming (profiling)

Sommige gegevensverwerkingen en processen verlopen volledig geautomatiseerd zonder menselijke tussenkomst. De logica van dit automatisch proces probeert Europabank op het

moment zelf mee te geven. Zo kan nog sneller geantwoord worden op bepaalde kredietaanvragen.

Als u het niet eens bent met het resultaat van een dergelijk geautomatiseerd proces, dan kan u Europabank contacteren. Zo kan u een tussenkomst van een medewerker vragen of laten weten waarom u de beoordeling betwist.

5.6. Het recht op overdraagbaarheid van gegevens

U hebt het recht om te vragen om persoonsgegevens die u zelf aan Europabank heeft verstrekt, aan u of rechtstreeks aan een derde partij over te dragen. De privacywetgeving voorziet wel een aantal beperkingen op dit recht, waardoor dit niet van toepassing is op alle gegevens.

5.7. Het recht op beperking van verwerking

U heeft het recht een verwerkingsbeperking van uw gegevens te vragen, indien u de juistheid betwist van uw gegevens of indien u bezwaar maakt tegen de verwerking op grond van een gerechtvaardigd belang en wij uw vraag in overweging moeten nemen om dit te weerleggen. In dat geval kan de verwerking van uw gegevens beperkt worden voor de tijd die de verwerkingsverantwoordelijke nodig heeft om de juistheid na te gaan.

6. Welke beveiligingsmaatregelen nemen wij?

Europabank moet de persoonsgegevens volgens een afdoend veiligheidsniveau verwerken door gebruik te maken van passende, technische en organisatorische maatregelen.

Europabank zorgt daardoor:

- dat iedere niet toegelaten toegang of gebruik van de gegevens of uitrusting die voor de verwerking wordt aangewend, moet worden voorkomen;
- dat een bescherming moet worden voorzien tegen iedere niet toegelaten of onwettige verwerking, tegen verlies, vernietiging of kwaliteitsverlies van de gegevens.
- dat de bewaartermijn van de gegevens tot een strikt minimum beperkt wordt.
- dat de persoonsgegevens maar worden verwerkt worden als het doeleinde van de verwerking niet op een andere manier kan worden gerealiseerd.
- dat de gegevens juist moeten zijn en zo nodig moeten worden bijgewerkt en dus alle redelijke maatregelen moeten worden genomen om onnauwkeurige of onvolledige gegevens die - uitgaande van de doeleinden waarvoor zij worden verkregen of waarvoor zij verder worden verwerkt - uit te wissen of te verbeteren.

6.1. Niet iedereen krijgt uw gegevens te zien bij ons

Alleen personen die daartoe gemachtigd zijn, hebben toegang tot persoonsgegevens, en enkel als die gegevens relevant zijn om hun opdracht te vervullen.

Bij Europabank worden uw persoonsgegevens in principe enkel verwerkt en geraadpleegd door bepaalde diensten:

- waarmee u een contractuele relatie of contacten hebt, had of wilt hebben,
- waarvan de tussenkomst vereist is voor de levering of de nazorg van diensten,
- die wettelijke vereisten vervullen of vereisten die opgelegd zijn door toezichthouders of voortvloeien uit verwachtingen van deugdelijk bestuur,

- die fraude (van medewerkers en cliënten), inclusief witwasbestrijding, moeten voorkomen.

De personen die uw gegevens kunnen raadplegen zijn bovendien gebonden aan een strikte beroepsdiscretie en moeten alle technische voorschriften naleven om de vertrouwelijkheid te verzekeren van uw persoonsgegevens, en de veiligheid van de systemen die ze bevatten.

6.2. Uw gegevens worden op een beperkt aantal plaatsen verwerkt.

Europabank, naamloze vennootschap, met maatschappelijke zetel te 9000 Gent, Burgstraat 170 is verantwoordelijk voor de verwerking van de persoonsgegevens. Wij zijn bijgevolg zowel uw gesprekspartner en tevens het aanspreekpunt voor de toezichthoudende autoriteiten.

Voor specifieke dienstverleningen doet Europabank een beroep op gespecialiseerde partners, die naargelang het geval, optreden als onderaannemers. Dat zijn ondernemingen die in opdracht van de bank gegevens verwerken. Zij moeten de instructies van Europabank strikt opvolgen en het beleid van de bank inzake bescherming van persoonsgegevens strikt naleven.

Voor een aantal verwerkingen, zoals het betalingsverkeer, doet Europabank een beroep op gespecialiseerde derden die zowel in binnen- als buitenland actief zijn.

Het gaat om:

- SWIFT voor de wereldwijde uitwisseling van berichten,
- VISA, MasterCard, Atos Worldline, en in bepaalde gevallen Bancontact-Mistercash, voor betalingsverkeer en (krediet)kaarten wereldwijd,
- instellingen voor verrekening en vereffening van betalingen en effectentransacties, zoals STET en Euroclear,
- (geld- en waarde-) transport-, beveiligings- en bewakingsfirma's.

Verder kan Europabank, rechtstreeks of onrechtstreeks een beroep doen op andere verwerkers, zoals:

- advocaten en andere consultants,
- marktonderzoeksbureaus, zowel voor het uitnodigen voor, als het uitvoeren van enquêtes,
- ICT(-beveiliging-) dienstverleners, zoals Microsoft
- marketing- en communicatiebureaus en gelijkaardige bedrijven waarbij Europabank gebruik maakt van uw persoonlijke profielinformatie bij hen aanwezig om u via hun kanalen de gepaste voorstellen te kunnen doen (bv. Google, Facebook, ...),
- bedrijven die ons ondersteunen om uw gebruikersgedrag op onze applicaties en onze internetsites te bepalen en analyseren (bv. Adobe),
- bedrijven gespecialiseerd in solvabiliteitsonderzoeken.

Als Europabank een beroep doet op verwerkers, dan kunnen gegevens terechtkomen in de landen waarin de datacenters van die verwerkers zich bevinden. Het kan zijn dat bepaalde gegevens terechtkomen buiten de Europese Economische Ruimte ('EER'). De wetgeving in landen buiten de EER biedt niet altijd dezelfde gegevensbescherming die geldt in de EER lidstaten. Met deze verwerkers sluit Europabank een overeenkomst om een equivalent niveau van gegevensbescherming te garanderen.

6.3. Europabank neemt concrete maatregelen om uw gegevens te beveiligen

Europabank ziet erop toe dat er strikte regels worden gevolgd en dat de betrokken verwerkers:

- alleen over de gegevens beschikken die ze nodig hebben om hun opdrachten uit te voeren,
- zich tegenover Europabank hebben verplicht om die gegevens veilig en vertrouwelijk te verwerken en enkel te gebruiken voor de uitvoering van hun opdrachten.

Europabank kan niet aansprakelijk worden gesteld als die verwerkers (in overeenstemming met de wetgeving) persoonsgegevens van cliënten bezorgen aan lokale autoriteiten of als er zich bij die verwerkers, ondanks de maatregelen die ze hebben genomen, incidenten voordoen.

Europabank ziet erop toe dat de Europese normen van gegevensbescherming op persoonsgegevens worden toegepast en nemen de gepaste maatregelen om de gegevens van rechtspersonen te beschermen. Bovendien neemt Europabank intern technische en organisatorische maatregelen om te voorkomen dat persoonsgegevens in handen komen van en verwerkt worden door onbevoegden, of per ongeluk gewijzigd of vernietigd worden. De lokalen, de servers, het netwerk, de overdrachten en de gegevens worden strikt beveiligd en worden bovendien extra gecontroleerd.

Om internetbankieren zo goed mogelijk te beveiligen, analyseert de IT-dienst continu de technieken van internetcriminelen om zo de beveiligingsmaatregelen daarop te kunnen afstemmen.

De Europabank-website kan links naar websites of informatie van derden bevatten. Deze websites of die informatie van derden wordt niet gecontroleerd. De aanbieders van die websites of informatie kunnen hun eigen privacy beleid hebben. We raden u dan ook aan om die door te nemen. Europabank is niet verantwoordelijk voor de inhoud van die websites, het gebruik ervan of het privacy beleid van die websites.

6.4. Europabank bewaart uw gegevens niet eeuwig

Europabank mag uw persoonsgegevens niet langer bewaren dan nodig is om het doel te realiseren waarvoor deze verzameld werden. Als Europabank niet langer een reden heeft om deze gegevens te bewaren worden ze verwijderd. Concreet wordt een onderscheid gemaakt tussen een gebruiksperiode en een archiveringsperiode.

- De gebruiksperiode is de maximumperiode van gebruik van uw gegevens voor een specifieke verwerking. Na die periode deactiveert Europabank uw gegevens. Bepaalde gegevens hebben een uiterst korte gebruiksperiode. Meer specifiek is het geval van door bewakingscamera's opgenomen beelden; deze gegevens worden in principe één maand lang bewaard;
- De archiveringsperiode vloeit voort uit de wettelijke verplichting of uit de juridische noodzaak om uw gegevens als bewijs te bewaren na afloop van de gebruiksperiode. De gearchiveerde gegevens zijn enkel nog toegankelijk om een bewijs in rechte te leveren, voor een controle door een bevoegde autoriteit (zoals de fiscale administratie) of voor een interne controle (audit). Die archiveringsperiode varieert naargelang het product en kan soms lang zijn.

Voor sommige toepassingen kan een ruimere tijdshorizon nodig zijn, bijvoorbeeld voor het maken van studies, risico- en marketingmodellen. Sommige inzichten worden maar helder als men ze in een ruimer tijds kader bekijkt. De bewaartermijn kan daarvoor met 10 jaar worden verlengd t.o.v. de standaard bewaartermijnen. Europabank zal, zoals gesteld, wel steeds zo snel mogelijk de link met individuele personen doorbreken en alleen werken met geaggregeerde of gepseudonimiseerde gegevens.

6.5. Wat met vragen van derde partijen?

Europabank is verplicht de discretieplicht en privacywetgeving na te leven. Daardoor kan de bank enkel antwoorden op vragen van derden als (i) die gebaseerd zijn op een wettelijke bepaling of een wettig belang, (ii) die nodig zijn voor de uitvoering van de overeenkomst, of (iii) met de toestemming van de betrokkene.

6.6. Ook u kunt uw gegevens helpen beveiligen

Op bepaalde aspecten van de (technische) gegevensverwerking heeft Europabank geen of onvoldoende invloed en kan geen totale veiligheid gegarandeerd worden. Denk maar aan het internet of mobiele communicatie (zoals smartphones). Meer informatie over veilig internetbankieren vindt u op www.febelfin.be (safe internetbanking).

7. Aanpassingen van het privacybeleid

Door gebruik te maken van deze website aanvaardt u de informatie die Europabank heeft uitgelegd in het privacybeleid. Als Europabank haar privacybeleid zou aanpassen, dan worden de aanpassingen op deze pagina geplaatst, zodat u altijd op de hoogte bent van de informatie die Europabank verzamelt, hoe dat gebeurt en onder welke omstandigheden deze gegevens gebruikt worden.