

Privacyverklaring Europabank nv

Privacyverklaring Europabank nv	1
Uw privacy – onze zorg!	2
1. Europabank	2
2. Wat verzamelt Europabank?	2
2.1. Wat zijn persoonsgegevens?	3
2.2. Welke persoonsgegevens verwerkt Europabank?	3
2.2.1. Informatie om u te identificeren, contact met u te op te nemen en u 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.	4
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 moet rechtmatig 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	14
6.4. Europabank bewaart uw gegevens niet eeuwig	15
6.5. Wat met vragen van derde partijen?	15
6.6. Ook u kan uw gegevens helpen beveiligen	16
7. Aanpassingen van de privacyverklaring	16

Uw privacy – onze zorg!

Van toepassing vanaf 25.05.2018

In overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming, van kracht vanaf 25 mei 2018.

Uw privacy en de bescherming van uw persoonlijke gegevens zijn van essentieel belang voor ons. Of het nu gaat over u als klant, als mogelijke toekomstige klant of als een andere betrokkene, wij verbinden ons er steeds toe de 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, wat uw wettelijke rechten zijn en hoe u die kan uitoefenen.

Europabank kan deze privacyverklaring steeds wijzigen en zal u daarover inlichten via deze website en alle andere gebruikelijke communicatiekanalen. De recentste 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 (de vroegere Privacycommissie): www.gegevensbeschermingsautoriteit.be.

1. Europabank

Europabank is een bank die vandaag alleen actief is in België. De hoofdzetel van Europabank bevindt zich in 9000 Gent, Burgstraat 170. Europabank werkt tot op vandaag volgens het klassieke bankmodel waarbij deposito's van klanten 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 klanten. Europabank is bijgevolg zowel uw gesprekspartner als die van de toezichthoudende autoriteiten wat uw privacy betreft.

2. Wat verzamelt Europabank?

Op verschillende momenten hebt 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 klantenrelatie, wanneer u zich registreert om de online diensten van Europabank te gebruiken (bij de start en bij elke verdere aanmelding), bij het onderschrijven van een van de

producten of diensten, als 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 zo'n contact kan Europabank uw persoonsgegevens verzamelen en verwerken.

2.1. Wat zijn persoonsgegevens?

Persoonsgegevens betreffen alle informatie over u aan de hand waarvan u direct of indirect kan worden geïdentificeerd, zoals een naam, een adres, een geboortedatum, een telefoonnummer, een rijksregisternummer, een identificatienummer, locatiegegevens, een online identificatiemiddel of een of meer specifieke elementen die kenmerkend zijn voor uw fysieke, fysiologische, psychische, economische, culturele of sociale identiteit. Al die gegevens worden door Europabank beschermd wanneer ze 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 alleen verwerken voor welbepaalde, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden. Europabank gebruikt verschillende gegevens voor tal van doeleinden:

2.2.1. Informatie om u te identificeren, contact met te u op te nemen en u correct te adviseren

- Om u te kunnen *identificeren*: uw naam, geslacht, geboortedatum, nationaliteit, adres, identiteitskaart, klantnummer, rijksregisternummer, voertuignummerplaat, rijbewijs.
- Om (veilig) *contact* met u op te kunnen nemen: uw telefoonnummer, e-mailadres, taal, gebruikersnaam op sociale media ... Dat omvat ook technische gegevens, zoals identificatiegegevens over de toestellen die u gebruikt (MAC-adres, IP's, unieke identificatiegegevens van uw toestel enz.).
- Om u correct te *adviseren* en/of *bedienen*:
 - uw productbezit: uw rekeningnummers, uw financiële producten (betalen, krediet, verzekeren, sparen en beleggen);
 - uw productgebruik: 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: uw potentiële interesse in onze producten, een historisch overzicht van uw financiële informatie en voorbije adviezen van Europabank;
 - uw klantenprofiel: 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 beter werkt of welke verzekeringen u nodig hebt;
 - uw gezinssituatie: burgerlijke staat, gezinssamenstelling, relaties;
 - uw globale financiële situatie: uw globale vermogen, uw eigendommen enz. Europabank kan u correcter advies verlenen met dat globale overzicht van uw situatie;
 - uw activiteit: uw opleiding, beroep(servaring);

- uw 'sleutelmomenten': de belangrijke fasen 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. Dat omvat ook informatie over uw woonomgeving en eigendommen;
- uw gezondheid: als verwerker voor een derde-verzekeraar heeft Europabank daar soms informatie over nodig (bv. voor het sluiten van een schuldsaldoverzekering). Voor het verwerken van die informatie gelden uiteraard strikte procedures;
- uw feedback: uw opmerkingen en suggesties, klachten uit het verleden. Die 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:

- de publicatie in de bijlagen tot het Belgisch Staatsblad van uw benoeming als bestuurder van een vennootschap, een gegeven onderworpen aan de publicatieplicht;
- gegevens afkomstig van informatie die u zelf publiek hebt gemaakt, zoals informatie op uw website of via uw publiek toegankelijke socialemediaprofiel, of gegevens over u die Europabank verkreeg van derden (gezinsleden enz.);
- gegevens 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 daartoe.

Europabank kan ook persoonsgegevens ontvangen via derde partijen, zoals makelaars. Met die 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 daarom 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

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

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

Wij kennen uw locatie ook op basis van uw IP-adres en de technische gegevens van uw telefoon. Die gegevens kunnen ook belangrijk zijn om bijvoorbeeld kredietkaartfraude te detecteren en 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 een andere wijze, dan worden die 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 hoeft u ze niet opnieuw in te vullen, wanneer u op-

nieuw begint nadat een proces werd afgebroken. Het is uiteraard wel van belang dat u zich, wanneer u formulieren invult, volledig als klant identificeert. Zo kan Europabank een aantal gegevens die al bekend zijn achterliggend in het formulier toevoegen zonder ze te hoeven opvragen, waarbij er u alleen wordt gevraagd om te controleren of ze volledig en geactualiseerd zijn.

Zo 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 e-mail of via een ander communicatiekanaal, dan kan dat worden geregistreerd om een contactoverzicht op te bouwen en een (kort) verslag te hebben van het contact.

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

Zo 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

Als u gebruikmaakt van e-mail in uw contact met Europabank of gebruikmaakt van de digitale communicatiekanalen van de bank (bv. eb-online), dan kan Europabank 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;
- optimalisering 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 kantorennet of onze centrale administratie, een contactcenter, onze helpdesk, onze experts op de centrale administratie of elders mee beluisteren of opnemen. Dat doen we niet alleen voor de opleiding en coaching van onze medewerkers maar ook om de kwaliteit van onze dienstverlening en de controle van processen te verbeteren. Voor de bewijsvoering van bepaalde voorvallen kunnen die gesprekken langer bewaard worden. In geval van een betwisting zullen wij zulke gegevens zolang bijhouden als nodig is 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, worden de wettelijke regels daarover gerespecteerd. Als er een bewakingscamera is, laat Europabank dat weten met een duidelijk zichtbare sticker, zoals wettelijk voorzien is. In de andere gevallen wordt de algemene privacywetgeving gerespecteerd. Meer informatie over die wetten vindt u op de website van de Gegevensbeschermingsautoriteit.

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 klant, 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 hebt, 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 hebt doorgegeven).

En wat betekent dat voor rechtspersonen?

- U aanvaardt dat Europabank de relatie met en de gegevens van verbonden (rechts)personen verwerkt (bijvoorbeeld moederonderneming, dochterondernemingen, vertegenwoordigers, uiteindelijke begunstigten).
- Naast de persoonsgegevens van contactpersonen houdt de bank uiteraard ook gegevens bij van uw bedrijf.
- De gegevens van rechtspersonen kunnen worden gebruikt en geraadpleegd door Europabank. Dat kan gebeuren om de redenen die in dit document zijn opgesomd.
- De gegevens van rechtspersonen kunnen uitgewisseld worden en hebben betrekking op alle aspecten van de klantenrelatie: het productbezit, een (historisch) overzicht van verrichtingen en contacten, eventueel de groep van ondernemingen waartoe de klant 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, als dat nodig is, ermee instemmen.
- De rechtspersoon vrijwaart Europabank dan ook voor alle aansprakelijkheid (ten aanzien van de betrokkenen) op dat vlak. Zo is de onderneming er bijvoorbeeld voor verantwoordelijk de privacywetgeving na te leven wanneer die een lijst met gebruikers doorgeeft voor een onlinetoepassing.

3. De verwerking moet rechtmatig zijn

Europabank mag uw persoonsgegevens alleen verwerken als er 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 in staat stellen 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 altijd correct kunnen uitvoeren. Als klant doet u namelijk een beroep op een aantal diensten, die 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.

Daardoor 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 uitvoert, geeft de bank u informatie over het verloop van die transactie aan de betrokken begunstigde (bijvoorbeeld algemene informatie over 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 uit te voeren. Voorbeelden daarvan zijn inloggegevens, wachtwoorden en certificaten.

3.2. Omdat het wettelijk verplicht is

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

- Elke klant moet gekend en geïdentificeerd zijn. Daarom is Europabank verplicht altijd een recente kopie van uw identiteitskaart te hebben en zal uw elektronische identiteitskaart (eID) systematisch ingelezen worden. Uiteraard gebeurt dat met de nodige zorg, zodat alleen 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. Daarvoor moet de bank zowel centraal als lokaal het nodige doen, zoals gegevens van klanten- en klantengroepen samenbrengen of risicosignalen verspreiden.

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

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

- Alle verrichtingen die u als klant uitvoert, moet Europabank boekhoudkundig en administratief verwerken in overeenstemming met de boekhoudwetgeving en de bijbehorende 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 slappende 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, RKO ... 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, Wet van 28 november 2021 tot organisatie van een Register van kredieten aan ondernemingen (RKO), Koninklijk besluit van 27 december 2021 over de werking van het Register van kredieten aan ondernemingen.)

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 verrichten en haar wettelijke opdrachten uit te voeren.
- Banken zijn sinds 2010 verplicht de identiteit van klanten, hun rekeningnummers en contracten mee te delen aan het Centrale 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 die detecteren, voorkomen, beperken en aanpakken. Het gaat bijvoorbeeld over krediet-, verzekerings-, tegenpartij- en marktrisico of risico's van informatiebeheer en de naleving van de wet, het risico op fraude door medewerkers, klanten en/of leveranciers, het risico op onethisch gedrag van of fouten door medewerkers. Dat risicobeheer moet zowel op centraal niveau verzekerd worden (samenbrengen van gegevens van klanten en klantengroepen) als op lokaal niveau (o.a. door de verspreiding van risicosignalen). In dat kader worden ook allerlei vormen van risicoprofielen bepaald en worden banken eveneens verplicht (ook op groepsniveau) misbruik van voorkennis of marktmanipulatie te voorkomen, te ontdekken en/of te melden en verdachte transacties te rapporteren aan de overheid.
 - Bij een overlijden zijn banken in het kader van de fiscale wetgeving (o.a. het Wetboek der Successierechten) verplicht de overheid een overzicht te bezorgen van de tegoeden van de overledene.

- Banken moeten ook correct kunnen reageren als u uw rechten onder de privacywetgeving uitoefent. Ze zijn ook verplicht 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, waarop Europabank verplicht wordt te antwoorden of waarmee ze spontaan informatie moet uitwisselen in het kader van de fiscale wetgeving (o.a. het Wetboek van de Inkomstenbelastingen, de Foreign Account Tax Compliance Act (FATCA), de 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 ook op een aantal gerechtvaardigde belangen voor de verwerking van persoonsgegevens. Uiteraard wordt er 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 de link met individuele personen zo snel mogelijk wordt doorbroken. Het samenbrengen van gegevens voor de ontwikkeling van analytische modellen maakt het mogelijk inzichten te verkrijgen die de bank ondersteunen om strategische keuzes te maken. Die modellen kunnen ontwikkeld worden voor verschillende doeleinden: klantenanalyse, fraudeanalyse, procesanalyse, risicoanalyse enz. Ze kunnen daarna 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 verkrijgen. Ook 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 plaatsvinden om de veiligheid, beveiliging en bewaking van personen en goederen te garanderen.

- Persoonsgegevens kunnen gebruikt worden voor het bestuur, het (risico)beheer en de controle van de organisatie van Europabank, zoals de juridische afdeling (in verband met de juridische risico's), de afdeling Betwiste Zaken (voor onder andere geschillenbeheer en juridische risico's), de afdeling Compliance (zoals witwas- en fraudepreventie en -onderzoeken, beleggers- en consumentenbescherming en privacy), riskmanagement (bijvoorbeeld kredietrisico op klanten en klantengroepen wereldwijd), risicofuncties en inspectie, klachtenbeheer, 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 betalingsdienst-aanbieders.
- De persoonsgegevens waarover Europabank beschikt, kunnen samengebracht en gebruikt worden voor een gecentraliseerd, gecoördineerd of efficiënt beheer van klanten(groepen) of de 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 klant, o.a. om te vermijden dat u informatie die u vroeger al doorgaf opnieuw moet invullen of om te vermijden dat u opnieuw een volledig identificatieproces moet doorlopen, maar ook 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 toepassingen zijn testen nodig met persoonsgegevens, met inbegrip van de finale acceptatietest voordat de toepassing in productie wordt gebracht.
- Persoonsgegevens kunnen gebruikt worden voor de evaluatie, de vereenvoudiging, het testen en verbeteren van processen, applicaties en modellen, zoals de 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 contact met u opnemen om na te gaan wat er fout liep en of de bank u verder kan 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 hebt in of gebaat bent bij een product of een dienst.

Met uw uitdrukkelijke toestemming voor informatie kan Europabank u voorstellen doen waarvan ze meent dat ze interessant zijn voor u. Europabank gebruikt daarvoor 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.

Die informatie kan u via tal van kanalen bereiken: via kantoren, het internet en via apps, via 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 ze daarvoor het geschiktste 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 gerechtvaardigde belang als commerciële onderneming. Voor die basisaanbiedingen gebruikt Europabank maar 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 dat geval alleen aanbiedingen doen voor eigen producten en diensten. Europabank vult de beperkte set van gegevens aan met uw klik- en surfgedrag op haar websites en applicaties, maar enkel als u akkoord gaat met gebruik van cookies.

Als u helemaal geen 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. Als wij samenwerken met externe dienstverleners, kunnen uw persoonsgegevens worden gedeeld voor specifieke opdrachten volgens contractueel vastgelegde afspraken. Buiten de Europese Unie worden uw gegevens alleen gedeeld met organisaties die een adequaat beschermingsniveau bieden.

5. Uw rechten bij verwerking van persoonsgegevens

Als uw persoonsgegevens worden verwerkt, geniet u een aantal rechten, die hierna opsomd worden. Vraagt Europabank u bij een verwerking om uw toestemming, dan kan u die toestemming daarna ook weer intrekken, wanneer u dat wil.

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 een maand nadat wij uw verzoek hebben ontvangen (behalve bij complexe verzoeken, waarvoor de termijn kan verlengd worden en waarvan u ook op de hoogte gesteld wordt). Wees altijd zo specifiek mogelijk als u uw rechten wil 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 u 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 een maand nadat wij uw verzoek hebben ontvangen.

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

Als de aanspreekpunten hierboven 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 e-mail naar dataprotection@europabank.be.

Wil u meer informatie of gaat u niet akkoord met het standpunt van Europabank? Surf dan zeker naar de website 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), het Register van Kredieten aan Ondernemingen (RKO), het Centrale 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 wil inkijken die Europabank over u verwerkt, dan kan u daarom vragen, zoals hierboven uiteengezet werd. 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 daar niet in opgenomen.

5.2. Het recht tot verbeteren

Het kan voorkomen 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 gerechtvaardigde belang (zie hierboven), dan kan u zich daartegen verzetten. Europabank zal dat 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 dat automatische proces probeert Europabank op het moment zelf mee te geven. Zo kan er nog sneller geantwoord worden op bepaalde kredietaanvragen.

Als u het niet eens bent met het resultaat van zo'n geautomatiseerd proces, dan kan u contact opnemen met Europabank. Zo kan u de 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 hebt verstrekt aan u of rechtstreeks aan een derde partij over te dragen. De privacywetgeving voorziet wel in een aantal beperkingen op dat recht, waardoor het niet van toepassing is op alle gegevens.

5.7. Het recht op beperking van verwerking

U hebt het recht een verwerkingsbeperking van uw gegevens te vragen, als u de juistheid betwist van uw gegevens of bezwaar maakt tegen de verwerking ervan op grond van een gerechtvaardigd belang en wij uw vraag in overweging moeten nemen om dat 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 er daarom voor:

- dat iedere niet-toegelaten toegang of gebruik van de gegevens of uitrusting die voor de verwerking wordt aangewend, moet worden voorkomen;
- dat er in 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 dat dus alle redelijke maatregelen moeten worden genomen om onnauwkeurige of onvolledige gegevens – 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 alleen als die gegevens relevant zijn om hun opdracht te vervullen.

Bij Europabank worden uw persoonsgegevens in principe alleen 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 die voortvloeien uit verwachtingen van deugdelijk bestuur;
- die fraude (van medewerkers en klanten), inclusief witwassen, 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, net als de veiligheid van de systemen die ze bevatten.

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

Europabank, een naamloze vennootschap met maatschappelijke zetel in 9000 Gent, Burgstraat 170, is verantwoordelijk voor de verwerking van de persoonsgegevens. Wij zijn bijgevolg zowel uw gesprekspartner en 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 rond de 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, voor betalingsverkeer en (krediet)kaarten wereldwijd;
- instellingen voor de 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-(beveiligings)dienstverleners, zoals Microsoft;
- marketing- en communicatiebureaus en vergelijkbare bedrijven, waarbij Europabank gebruikmaakt van uw persoonlijke profielinformatie die bij hen aanwezig is 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 die gespecialiseerd zijn in solvabiliteitsonderzoeken.

Als Europabank een beroep doet op verwerkers, dan kunnen gegevens terechtkomen in de landen waar 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 die 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 ze alleen te gebruiken voor de uitvoering van hun opdrachten.

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

Europabank ziet erop toe dat de Europese normen rond gegevensbescherming op persoonsgegevens worden toegepast en neemt 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 vallen 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 bovendien extra gecontroleerd.

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

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

6.4. Europabank bewaart uw gegevens niet eeuwig

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

- De gebruiksperiode is de maximale gebruiksperiode 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. Die gegevens worden in principe één maand 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 alleen 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 er 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 standaardbewaartermijnen. Europabank zal, zoals gesteld, wel altijd 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) ze gebaseerd zijn op een wettelijke be-

paling of een wettig belang, (ii) ze nodig zijn voor de uitvoering van de overeenkomst of (iii) met de toestemming van de betrokkene.

6.6. Ook u kan uw gegevens helpen beveiligen

Op bepaalde aspecten van de (technische) gegevensverwerking heeft Europabank geen of onvoldoende invloed en kan er 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 de privacyverklaring

Door gebruik te maken van deze website aanvaardt u de informatie die Europabank heeft uitgelegd in de privacyverklaring. Als Europabank haar privacyverklaring 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 de gegevens gebruikt worden.