

**Jouw privacy
is belangrijk
voor ons.**



Privacyverklaring KBC Bank NV

Deze Privacyverklaring gaat in op 01/09/2019

KBC Bank NV opereert in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest onder de merknaam KBC Brussels.

De diensten voor particulieren van Bolero en Bolero Crowdfunding zijn (op 01/07/2018) opgegaan in KBC Bank NV. De privacyverklaring van KBC Bank NV geldt ook voor deze diensten.

Inhoudsopgave

Vooraf: De belangrijkste wijzigingen aan deze versie van de Privacyverklaring van KBC Bank NV	3
Deel 1: Jouw privacy moeten we samen bewaken	3
1.1 Lees zeker deze informatie door en kijk wat je kunt doen	3
1.2 KBC Bank en de overige leden van de KBC Groep gaan zorgzaam om met jouw persoonsgegevens	4
1.3 Contacteer KBC Bank als je vragen hebt over de verwerking van je gegevens	4
Deel 2: Je hebt recht op je privacy	4
2.1 Je kunt je gegevens inkijken	4
2.2 Je kunt je gegevens laten verbeteren	4
2.3 Je kunt je gegevens laten verwijderen	4
2.4 Je kunt je verzetten tegen bepaald gebruik van gegevens	5
2.5 Je kunt een automatisch genomen beslissing betwisten	5
2.6 Je kunt vragen om je gegevens over te dragen aan een derde partij	5
2.7 Je kunt vragen om de verwerking van je gegevens te beperken	5
2.8 Je kunt je rechten uitoefenen	5
Deel 3: KBC Bank heeft tal van redenen om jouw persoonsgegevens te verwerken	6
3.1 KBC Bank moet wetten en wettelijke verplichtingen naleven	6
3.2 KBC Bank moet kunnen beoordelen of een contract of dienst kan worden afgesloten	7
3.3 KBC Bank moet een contract correct kunnen uitvoeren	7
3.4 KBC Bank moet als bedrijf kunnen functioneren	8
3.4.1 Controle, Security en Fraudebestrijding	8
3.4.2 Commerciële modelering en profilering en verbeteren van klantenervaring	8
3.4.3 Het bepalen van de KBC Strategie	9
3.5 KBC vraagt in bepaalde gevallen je toestemming voor de verwerking van je persoonsgegevens	10
3.6 KBC Bank maakt gebruik van je persoonsgegevens om aan direct marketing te doen	10
3.7 Wat als je helemaal geen direct marketing van KBC wenst te ontvangen?	11
3.8 KBC verkoopt je persoonsgegevens niet	11
3.10 FarmCafe	11
Deel 4: KBC Bank verwerkt verschillende soorten gegevens	11
4.1 Identificatie, service gebonden gegevens en personalia	11
4.2 Publieke gegevens en gegevens via derde partijen	12
4.3 Waar je je bevindt kan belangrijk zijn	12
4.4 KBC Bank onthoudt gegevens uit simulaties, wedstrijdformulieren, enz.	12
4.5 Wat jij onze KBC-medewerker vertelt kan KBC verwerken	12
4.6 Bewaking van schriftelijke KBC-correspondentie	13
4.7 Opname van telefoon-, video- en chatgesprekken	13
4.8 Tijdelijke opslag van beelden van bewakingscamera's	13
4.9 Transactiegegevens	13
4.10 Het kan verder gaan dan de gegevens van jou persoonlijk	14
4.11 Mobilisering van kredieten	14
Deel 5: Over samenwerking, vertrouwelijkheid en beveiliging	14
5.1 Niet iedereen krijgt je gegevens te zien bij KBC	14
5.2 Verwerking van gegevens op een beperkt aantal plaatsen	15
5.2.1 Verwerkers binnen de KBC Groep	15
5.2.2 Verwerkers die typisch zijn voor de financiële sector	15
5.2.3. Andere verwerkers	15
5.2.4. Verwerkers buiten de EU	16
5.3 Verwerking door andere verantwoordelijken voor de verwerking	16
5.4 KBC Bank verwerkt jouw gegevens in opdracht van derden	16

5.5 Extra diensten op KBC applicaties	16
5.6 KBC Bank neemt concrete maatregelen om je gegevens te beveiligen	16
5.7 KBC bewaart je gegevens niet eeuwig	17
5.8 KBC gaat niet zomaar in op vragen van derde partijen	17
5.8.1 Naleving van de discretieplicht	17
5.8.2 Ombudsfin moet zich richten tot KBC-Klachtenmanagement	17
5.8.3 Derde partijen moeten zich richten tot de dienst 'Inlichtingen aan derden'	18
5.9 Ook jij kunt je gegevens helpen beveiligen	18

Vooraf: De belangrijkste wijzigingen aan deze versie van de Privacyverklaring van KBC Bank NV

KBC wil je attent maken op de belangrijkste wijzigingen in de Privacyverklaring van KBC Bank NV.

Deze versie is van toepassing vanaf 01/ 02/ 2019

Nieuwe items en de gevolgen inzake jouw privacy:

- Automatisch genomen beslissingen (2.5)
- Functie 'rekening toevoegen' in KBC Mobile (3.1, 3.5, 4.9)
- Centraal aanspreekpunt van de Nationale Bank (3.1)
- Uitbreiding mogelijkheden Lening op Afbetaling (3.2)
- Huurwaarborgspaarrekening via de KBC website (3.3)
- SMS berichten (3.4)
- Commerciële modellering en profilering en verbeteren van klantenervaring (3.4.2)
- Waarvoor KBC jouw toestemming vraagt (3.5)
- Verzet tegen het ontvangen van KBC reclame (3.7)
- FarmCafe (3.10)
- Beleggersrisicoprofiel (4.1)
- Publieke gegevens en gegevens via derde partijen (4.2)
- Mobilisering van kredieten (4.11)
- Uitwisseling van persoonsgegevens met partners (5.4)
- Andere verantwoordelijken voor de verwerking (5.2.3)
- Bewaartermijn van commercieel waardevolle informatie (5.6)
- Ombudsfin moet zich richten tot KBC-Klachtenmanagement (5.5.2)

Toevoeging aan de beschrijving van je rechten:

- Het recht van beperking van verwerking (2.7)

Deel 1: Jouw privacy moeten we samen bewaken

Je privacy is erg belangrijk voor ons. We willen je persoonsgegevens op een wettelijke, correcte en transparante manier verwerken. In deze privacyverklaring leggen we uit welke persoonsgegevens we van jou als natuurlijke persoon verzamelen en verwerken.

We hebben het in de context van deze privacyverklaring voortaan altijd over gegevens van jou als klant, als mogelijk toekomstige klant of als andere betrokkene, zoals begunstigde, contactpersoon in een bedrijf, enz. In welke hoedanigheid ook, je rechten blijven dezelfde en KBC Bank gaat even zorgzaam om met je gegevens.

1.1 Lees zeker deze informatie door en kijk wat je kunt doen

We raden je aan om deze informatie zorgvuldig te lezen, zodat je goed weet waarvoor KBC je gegevens kan gebruiken. Je vindt in deze privacyverklaring ook meer informatie over je privacy rechten en hoe je ze kunt uitoefenen.

KBC Bank kan deze privacyverklaring aanpassen. De meest recente versie vind je altijd op www.kbc.be/privacy. Voor elke belangrijke inhoudelijke wijziging informeert KBC Bank je via zijn websites, Bolero Online, KBC Touch, de Bolero App of andere communicatiekanalen. Voor meer informatie over de Privacywet in België in het algemeen kun je ook terecht op www.gegevensbeschermingsautoriteit.be, de website van de Belgische Gegevensbeschermingsautoriteit.

1.2 KBC Bank en de overige leden van de KBC Groep gaan zorgzaam om met jouw persoonsgegevens

KBC Bank NV is een bank die actief is in België en een selectie van landen wereldwijd. De zetel van KBC Bank NV is gelegen aan Havenlaan 2, 1080 Brussel. KBC Bank maakt deel uit van de KBC Groep (hierna ook kortweg 'KBC' genoemd). Het is een geïntegreerde bankverzekeringsgroep: d.w.z. KBC is een groep van ondernemingen die door nauwe samenwerking bank-, beleggings- en verzekeringsproducten creëert en verdeelt, en aanverwante financiële diensten verleent.

De KBC Groep richt zich vooral naar particuliere klanten, Kmo's en vermogende klanten, en is vooral actief in België, Tsjechië, Slowakije, Hongarije, Bulgarije en Ierland. Daarbuiten is de KBC Groep nog actief via vennootschappen en vestigingen in een selectie van landen zowel binnen als buiten de Europese Unie. KBC Bank heeft bijkantoren in o.a. Duitsland, Nederland, Frankrijk, Verenigd Koninkrijk, en Italië. Buiten de Europese Unie gaat het bijvoorbeeld om landen of steden als de Verenigde Staten van Amerika, China, Singapore en Hong Kong.

O.a. de volgende vennootschappen behoren in België tot de KBC Groep: KBC Groep NV, KBC Bank NV, CBC Banque SA, KBC Verzekeringen NV, KBC Asset Management NV, KBC Securities NV, KBC Autolease NV en KBC Lease Belgium NV. Enkele Belgische vennootschappen van de KBC Groep dragen KBC niet in hun naam zoals Groep VAB NV en Omnia NV. Meer informatie over de activiteiten van KBC Bank en de KBC Groep vind je op www.kbc.com.

KBC Bank NV is de verantwoordelijke voor de verwerking van persoonsgegevens in de context vermeld in deze Privacyverklaring.

Daarnaast verwerkt KBC Bank ook persoonsgegevens in opdracht van andere entiteiten van de KBC Groep, als KBC Bank optreedt als tussenpersoon voor KBC Verzekeringen of KBC Asset Management bijvoorbeeld. In zo'n geval verwerkt KBC Bank gegevens van klanten, verzekerden, begunstigen van verzekeringen en programma's voor werknemersparticipaties van die andere entiteiten van de KBC Groep. Daarbij volgt het dan de instructies van die andere entiteit van de KBC Groep.

Als daar gegronde redenen voor zijn, bijvoorbeeld de redenen in deel 3 opgesomd, kan KBC gegevens ook ter beschikking stellen van een andere entiteit van KBC, in België of daarbuiten. Of kan ze verwerken als ze rechtmatig werden verzameld bij een andere entiteit van KBC, in België of daarbuiten. Uiteraard kan dit alleen als er geen wettelijk beletsel is, zoals de discretieplicht of de privacywetgeving. De uitwisseling geldt niet enkel voor persoonsgegevens, maar ook voor de gegevens en informatie van rechtspersonen, bij voorbeeld voor de redenen opgesomd in deel 3. In het bijzonder gebeurt de uitwisseling van gegevens van rechtspersonen voor een efficiënte ondersteuning van de rechtspersonen waarbij elke entiteit van de KBC Groep dankzij de uitwisseling een uniform en volledig overzicht heeft van de klantrelatie en commerciële berichten over de financiële diensten en producten van de KBC Groep kan bezorgen.

1.3 Contacteer KBC Bank als je vragen hebt over de verwerking van je gegevens

Als je vragen hebt over privacy of je wilt je privacy-instellingen aanpassen dan kun je KBC Bank bereiken op de volgende manieren:

- Ga eens langs in je KBC-kantoor. Het zou kunnen dat je in bepaalde gevallen documenten moet invullen en ondertekenen.
- Via KBC Touch, KBC Mobile, Bolero Online, of de kantoorautomaat kun je bepaalde gegevens zelf opvragen, aanpassen of het gebruik ervan stopzetten.
- Door een mail te sturen naar mypersonaldata@kbc.be

Deel 2: Je hebt recht op je privacy

Als KBC je gegevens verwerkt heb je heel wat rechten. Wanneer KBC Bank voor een verwerking je om een toestemming vraagt dan kun je zelf die toestemming daarna ook weer intrekken wanneer je maar wilt.

2.1 Je kunt je gegevens inkijken

Wil je inzage in de gegevens die KBC Bank over jou verwerkt, laat het dan weten. Sommige gegevens kun je zelf rechtstreeks inkijken via bijvoorbeeld KBC Touch, Bolero Online of de Bolero App.

Als je je recht van inzage uitoefent zal KBC je een zo volledig mogelijk overzicht geven van jouw gegevens. Het is mogelijk dat sommige persoonsgegevens uit klassieke back-upbestanden, log-, historiek- of archiefbestanden niet opgenomen zijn in dit overzicht. Deze gegevens maken geen deel uit van de courant verwerkte persoonsgegevens en zijn daarom niet onmiddellijk beschikbaar. Ze kunnen daarom ook niet worden meegegeven. Ze worden wel verwijderd uit deze bestanden volgens standaard opkuisprocessen.

2.2 Je kunt je gegevens laten verbeteren

Het kan gebeuren dat bepaalde gegevens die KBC Bank over jou heeft opgeslagen niet (meer) correct zijn. Je kunt altijd vragen om die gegevens te laten verbeteren of vervolledigen.

Voor de Bolero-dienstverlening kan je zelf via het instellingenmenu in Bolero Online en de Bolero App bepaalde gegevens aanpassen, alsook je communicatievoorkeuren beheren.

2.3 Je kunt je gegevens laten verwijderen

Je kan KBC Bank vragen om je persoonsgegevens te verwijderen. Als KBC geen dwingende reden meer heeft voor de verwerking van jouw persoonsgegevens zal KBC die verwijderen. Een wettelijke verplichting kan de verwijdering in de weg staan.

2.4 Je kunt je verzetten tegen bepaald gebruik van gegevens

Ben je het niet eens met de manier waarop KBC Bank bepaalde gegevens verwerkt op basis van zijn gerechtvaardigd belang (zie 3.4), dan kun je je daartegen verzetten. Verzet dat wij zullen inwilligen, tenzij er dwingende gronden zijn om dat niet te doen, wat bijvoorbeeld het geval zal zijn als wij gegevens verwerken om fraude te bestrijden.

2.5 Je kunt een automatisch genomen beslissing betwisten

Sommige gegevensverwerkingen en processen verlopen volledig geautomatiseerd zonder menselijke tussenkomst. Zo kan KBC Bank bijvoorbeeld nog sneller antwoorden op bepaalde kredietaanvragen.

Voordat KBC naar je persoonsgegevens vraagt, informeert KBC op de schermen dat het gaat over een automatische beslissing. De logica van deze automatische beslissing en de gevolgen hiervan geeft KBC op het moment zelf mee via een link naar de annex 'Automatische beslissingen' aan deze privacy verklaring. Je kan altijd het document 'Automatische beslissingen' raadplegen op www.kbc.be/dataprotection.

Als je het niet eens bent met het resultaat van zo'n volledig geautomatiseerde beslissing, kun je KBC Bank contacteren via KBC Live of een KBC-kantoor. Zo kun je een tussenkomst van een KBC-medewerker vragen of laten weten waarom je het niet eens bent met de beslissing en om de genomen beslissing te bekijken.

Automatisch genomen beslissingen baseren zich vaak op een onderliggend klantprofiel.

In sommige gevallen berekent KBC dit profiel op voorhand voor alle klanten. Je kan je recht van verzet uitoefenen tegen deze profilering (in hoofdstuk 3.4 lees je meer over klantprofielen).

In andere gevallen berekent KBC dit profiel op het ogenblik dat KBC de beslissing neemt om een contract uit te voeren of tot stand te laten komen. Omdat je KBC dan om een beslissing vraagt kan je je niet verzetten tegen deze profilering (zie ook 3.2 en 3.3).

2.6 Je kunt vragen om je gegevens over te dragen aan een derde partij

Je hebt het recht om KBC te vragen om persoonsgegevens die je zelf aan KBC hebt verstrekt op basis van toestemming of contractuitvoering, aan jou of rechtstreeks aan een derde partij over te dragen.

De wetgeving voorziet wel een aantal beperkingen op dit recht, waardoor het niet van toepassing is op alle gegevens.

2.7 Je kunt vragen om de verwerking van je gegevens te beperken

Je hebt in bepaalde gevallen het recht om KBC te vragen om de verwerking van je persoonsgegevens te beperken. Dit recht is aan voorwaarden onderworpen. Je kan je recht op beperking van de verwerking uitoefenen:

- tijdens de periode die KBC in staat stelt om de juistheid van je persoonsgegevens te controleren als je de juistheid van persoonsgegevens die KBC van je verwerkt betwist;
- wanneer een verwerking onrechtmatig is, maar je wilt niet dat de persoonsgegevens gewist worden;
- wanneer KBC geen doeleinde meer heeft om de persoonsgegevens te verwerken, maar je ze nog wel nodig hebt in het kader van een rechtsvordering;
- in afwachting van het antwoord van KBC op de vraag of de gerechtvaardigde gronden van KBC zwaarder wegen dan die van jou, wanneer jij je recht op verzet hebt uitgeoefend tegen een verwerking waarvoor KBC het gerechtvaardigd belang inroept als rechtsgrond.

2.8 Je kunt je rechten uitoefenen

Wees altijd zo specifiek mogelijk als je je rechten wil uitoefenen. Dan kan KBC Bank je vraag concreet en correct behandelen. KBC Bank moet wel je identiteit kunnen verifiëren, om te vermijden dat iemand anders je rechten uitoefent. Vandaar dat KBC een kopie van je identiteitskaart kan vragen bij een dergelijke aanvraag.

Heb je een vraag of een opmerking? Dan kun je terecht in je KBC-kantoor, bij je KBC-verzekeringsagent of via mail naar mypersonaldata@kbc.be. Dit zijn je eerste aanspreekpunten i.v.m. Privacy.

Heb je een klacht i.v.m. de uitoefening van je rechten, dan staat KBC-Klachtenmanagement voor je klaar.

- KBC-Klachtenmanagement, Brusselsesteenweg 100, 3000 Leuven, of via mail naar klachten@kbc.be.
- Via de elektronische kanalen van KBC (o.a. KBC-website, KBC Touch, Bolero Online of de Bolero App).

Als bovenstaande aanspreekpunten geen afdoend antwoord konden geven, dan kun je contact opnemen met de 'Data Protection Officer' van KBC Bank: schriftelijk door een brief te sturen naar KBC Bank NV, Group Data Protection Unit (Group Compliance), Havenlaan 2 1080 Brussel, of via mail naar dataprotection@kbc.be.

Wil je meer informatie of ga je niet akkoord met het standpunt van KBC Bank? Surf dan zeker naar de site van de Belgische Gegevensbeschermingsautoriteit www.gegevensbeschermingsautoriteit.be. Je kunt daar ook een klacht indienen.

In sommige gevallen kun je je rechten ook rechtstreeks bij een derde partij uitoefenen. Dat is o.a. het geval bij de databanken die de Nationale Bank van België (www.nbb.be) bijhoudt zoals de Centrale voor Kredieten aan Particulieren (CKP), de Centrale voor Kredieten aan Ondernemingen (CKO) en het Centraal Aanspreekpunt bij de NBB.

Deel 3: KBC Bank heeft tal van redenen om jouw persoonsgegevens te verwerken

3.1 KBC Bank moet wetten en wettelijke verplichtingen naleven

We sommen hier de belangrijkste wettelijke redenen op waarom KBC Bank gegevens van jou moet verwerken.

- Financiële instellingen zijn wettelijk verplicht bepaalde informatie van klanten en volmacht dragers mee te delen aan het Centraal Aanspreekpunt van de Nationale Bank van België, de Berlaimontlaan 14, 1000 Brussel (www.nbb.be). Daarom moet ook KBC informatie meedelen over de identiteit van klanten en volmacht houders en hun financiële contracten, zoals:
 - de opening en afsluiting van rekeningen en volmachten op die rekeningen, inclusief de datum en het rekeningnummer
 - cashverrichtingen
 - het bestaan en het einde van financiële contracten, inclusief de datum, zoals overeenkomsten voor: verhuur van safes, bepaalde beleggingsdiensten, kredieten waaronder hypothecaire kredieten, leningen op afbetaling en kredietopeningen.

Voor foutief geregistreerde gegevens bij het Centrale Aanspreekpunt via KBC, kunt u via KBC de verbetering of verwijdering ervan vragen.

Het Centraal Aanspreekpunt registreert die gegevens en bewaart ze 10 jaar voor fiscaal onderzoek, controle en inning van bepaalde ontvangsten, opsporing van strafbare inbreuken, bestrijding van het witwassen van geld en de financiering van terrorisme en zware criminaliteit, solvabiliteitsonderzoek bij invordering van in beslag genomen sommen, inzamelen van gegevens door de inlichtingen- en veiligheidsdiensten, gerechtsdeurwaarders in het kader van beslag, notariële opzoekingen in het kader van de aangifte van nalatenschappen. De toegang tot de informatie van het Centraal Aanspreekpunt is wettelijk geregeld. De Nationale Bank van België houdt een lijst bij van de aanvragen tot toegang tot informatie in het Centraal Aanspreekpunt gedurende 2 kalenderjaren.

Alle details vind je in de Wet van 8 juli 2018 over het centraal aanspreekpunt van rekeningen en financiële contracten en artikel 322, §3 WIB92 en de uitvoeringsbesluiten daarvan.

- Banken zijn verplicht om alle mogelijke middelen in te zetten om witwassen en terrorismefinanciering te voorkomen, te ontdekken en/of te melden aan de overheid. Dit is een kwestie van zwaarwegend algemeen belang. Daarom moet KBC Bank, zowel op centraal als op lokaal niveau het nodige doen. Zo moeten ze bijvoorbeeld gegevens van klanten en klantengroepen samenbrengen, of risicosignalen verspreiden.
- Concreet moet KBC Bank:
 - jou als klant, vertegenwoordiger of uiteindelijke begunstigde identificeren,
 - je identiteit verifiëren,
 - je (witwasrisico)profiel bepalen, waarvoor uiteenlopende persoonlijke en professionele gegevens moeten worden samengebracht, bijvoorbeeld of je een politiek prominent persoon bent.
 - je handelingen en transacties controleren en bepaalde transacties tegenhouden en melden aan de cel voor financiële informatieverwerking (CFI)
- KBC Bank maakt hiervoor gebruik van gegevens die van jezelf komen, maar ook van gegevens die het via andere kanalen kan vinden (bijvoorbeeld via World-Check van Thomson Reuters, Graydon, Dun & Bradstreet, Swift, internet zoekmachines, ...).
- Zo moet KBC Bank een recente kopie van je identiteitskaart hebben. Daarom zal KBC je elektronische identiteitskaart (e-ID) systematisch inlezen, bijvoorbeeld als je je aanmeldt aan een KBC-automaat met je e-ID en pincode of als je wijzigingen aan je adres of contactgegevens bij KBC Bank met je e-ID bevestigt. KBC Bank zorgt ervoor dat het enkel de wettelijk verplichte informatie bewaart die het via je e-ID inleest (witwaswetgeving, o.a. de wet van 18 september 2017 en 4e Anti witwasrichtlijn, EU-Richtlijn 2015/849).
- Banken zijn 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 (o.a. artikel 16 en 17 Marktmissbruikverordening van 16 april 2014).
- KBC kan persoonsgegevens gebruiken voor controles, onderzoeken en adviezen in domeinen gedekt door compliance (zoals witwas- en fraudepreventie, beleggers- en consumentenbescherming en privacy).
- Banken moeten zorgen voor de boekhoudkundige verwerking van de verrichtingen (boekhoudwetgeving, o.a. de KB's van 23 september 1992).
- In het kader van terrorismebestrijding en embargowetgeving zijn banken verplicht om klantgegevens te screenen op basis van sanctielijsten. Bovendien worden transacties opgevolgd. In sommige gevallen worden achterliggende documenten opgevraagd en kunnen betalingen worden tegengehouden (embargowetgeving, o.a. EU-Verordeningen 2580/2001 en 881/2002). Ook hier maakt KBC Bank gebruik van externe bronnen zoals World-Check van Thomson Reuters.
- Banken moeten bij betalingsverrichtingen gegevens van de betaler of begunstigde overmaken aan de ontvangende of overmakende instelling, ongeacht waar die is gevestigd (o.a. Wetboek Economisch Recht, Boek VII, Titel 3 en de uitvoeringsbesluiten).
- Banken moeten bij bepaalde kredietvormen (inclusief debetstand op een rekening) bepaalde databanken raadplegen of voeden met gegevens over de voorwaarden van de overeenkomsten en de naleving ervan.
- Zo kunnen ze:
 - je 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;
- KBC Bank raadpleegt de CKP in principe voor alle kredieten aan consumenten. Met het oog op raadpleging, bewaart de Centrale voor Kredieten aan Ondernemingen de gegevens tot 1 jaar na de maand waarop de gegevens betrekking hebben (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).
- MiFID II (de Europese richtlijn Markets in Financial Instruments Directive) verplicht banken om hun klanten in categorieën in te delen. Natuurlijke personen worden automatisch als niet-professionele klanten (retail klanten) beschouwd. Onder bepaalde voorwaarden kunnen ze als professioneel beschouwd worden. Als banken beleggingsadvies geven, moeten ze, al naargelang het type klant, informatie verzamelen over hun kennis en ervaring, financiële draagkracht, beleggingsdoelstellingen en houding ten opzichte van risico en rendement in verband met de aangeboden producten (MiFID II-wetgeving, o.a. de wet van 2 augustus 2002 en het KB van 3 juni 2007). Daarnaast verplicht MiFID II banken ook om na te gaan of klanten behoren tot de 'target market' van een bepaald product. Als banken "execution-only"-diensten aanbieden, zoals bijvoorbeeld het Bolero-platform, moeten ze eveneens naargelang het type klant informatie verzamelen, maar dan voornamelijk over de kennis en ervaring van de klant.
- Banken hebben ook plichten i.v.m. de opsporing van titularissen of begunstigden van rekeningen, safes of verzekeringen in het kader van de activering van slapende rekeningen, safes of verzekeringen (wet van 24 juli 2008 – zie o.a. www.slapendetegoeden.be).
- Banken moeten zorgen voor een passende beheersing van de risico's (ook op groepsniveau). Ze moeten risico's detecteren, voorkomen, beperken en aanpakken. Het gaat bijvoorbeeld over krediet-, verzekerings-, tegenpartij- en marktrisico. Of risico's van informatiebeheer en naleving van de wet, of risico op fraude door medewerkers, klanten 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 klanten en klantengroepen), als op lokaal niveau (o.a. door verspreiding van risicosignalen). In dit kader worden ook allerlei vormen van risicoprofielen bepaald (wetgeving op financiële ondernemingen, o.a. de wet op het statuut van en het toezicht op kredietinstellingen en beursvennootschappen van 25 april 2014, en de wet op het statuut van en het toezicht op (her)verzekeringsondernemingen van 13 maart 2016).
- Banken moeten ook correct kunnen reageren als je je rechten onder de privacywetgeving uitoefent; ze zijn ook verplicht om vragen van de Gegevensbeschermingsautoriteit te beantwoorden, bijvoorbeeld bij klachten.
- Banken moeten rapporten aanleveren aan en vragen kunnen beantwoorden van de overheid en de toezichthouders op financiële instellingen zoals de FSMA (www.fsma.be) de Nationale Bank (www.nbb.be) en de Europese Centrale Bank (ECB) (in het kader van de toezichtwetgeving, o.a. de wet op het statuut van en het toezicht op kredietinstellingen en beursvennootschappen van 25 april 2014 en de wet van 2 augustus 2002, Anacredit rapportering).
- 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 vragen van de fiscale overheden beantwoorden of informatie spontaan 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)).
- Banken zijn ook verplicht om vragen van de gerechtelijke overheden 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).
- Zoals voorzien in de wet (PSD2) heeft KBC als bank de plicht om toegang te verlenen tot de saldo- en transactie-informatie van de betaalrekeningen van haar cliënten, voor zover de cliënt een online app heeft geïnstalleerd. Deze toegang wordt enkel verleend aan derde partijen die gemachtigd zijn om in België actief te zijn (met inbegrip van andere banken) en op basis van de toestemming van de cliënt verleend aan deze derde partijen. KBC heeft niet het recht om de geldigheid van de aan dergelijke derde partijen verleende toestemming te controleren.

3.2 KBC Bank moet kunnen beoordelen of een contract of dienst kan worden afgesloten

Voordat KBC Bank een contract sluit, kan het zijn dat het bepaalde gegevens moet verwerken om de aanvraag te behandelen en goed in te schatten of het contract gesloten kan worden en onder welke voorwaarden.

Voorbeelden daarvan zijn de gegevensverzameling en -verwerking bij een kredietaanvraag (al dan niet met bijvoorbeeld een hypotheek of borg).

Geselecteerde handelaars kunnen hun klanten een KBC Lening op Afbetaling (LOA) aanbieden als kredietbemiddelaar. Ook dan moet KBC beoordelen of een contract kan worden afgesloten met de consument. Daartoe geeft de handelaar persoonsgegevens door aan KBC.

3.3 KBC Bank moet een contract correct kunnen uitvoeren

Als klant bij KBC Bank doe je een beroep op een aantal diensten. Die moet KBC Bank administratief en boekhoudkundig 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, beleggingsadvies of vermogensbeheer rekening houdend met je beleggersrisicoprofiel, de distributie van verzekeringscontracten, bemiddeling bij leasecontracten, enz.

Om dat te doen, moet KBC Bank soms bepaalde persoonlijke gegevens overmaken aan een tussenpersoon of tegenpartij (bijvoorbeeld een verzekeringsonderneming, makelaar of bewaarnemer). Als je een betaaltransactie doet, geeft KBC Bank informatie over het verloop van die transactie aan de betrokken begunstigde (bijvoorbeeld algemene informatie waarom een domiciliëring niet werd uitgevoerd).

Zowel de verhuurder als de huurder van een woning kunnen op de KBC website een huurwaarborgspaarrekening initiëren. De huurder, houder van de huurwaarborgspaarrekening, wordt klant. Die zijn persoonsgegevens verwerkt KBC zoals voor alle andere klanten. Maar de verhuurder hoeft niet noodzakelijk klant te zijn. Omdat we hem en het verhuurde pand toch moeten kunnen identificeren verwerken we ook van de verhuurder noodzakelijke persoonsgegevens.

Om gericht beleggingsadvies te kunnen geven, gebruikt KBC Bank de informatie uit je beleggersrisicoprofiel ook om, in combinatie met een beperkte set van andere gegevens (o.a. je leeftijd en beleggingshorizon), te peilen naar je houding t.o.v. verlies.

KBC Bank doet aan bank/verzekeren en werkt daarom nauw samen met KBC Verzekeringen. Daardoor hebben KBC Bank en KBC Verzekeringen een ruim distributienet van bankkantoren en verzekeringsagentschappen. Om je een goede service te kunnen geven, is het belangrijk gegevens te verspreiden binnen die organisatie en ze samen te brengen bij (centrale) relatiebeheerders.

Er zijn verschillende kanalen waarlangs je met KBC Bank kunt communiceren, zoals KBC Touch, KBC Mobile, Bolero Online of de Bolero App. In bepaalde omstandigheden kan KBC Bank de contact- en beveiligingsgegevens van die communicatiekanalen gebruiken om te communiceren en controles te doen. Voorbeelden daarvan zijn inloggegevens, wachtwoorden en certificaten.

3.4 KBC Bank moet als bedrijf kunnen functioneren

Naast de doeleinden die hierboven worden opgesomd, hebben KBC Bank en de KBC Groep, als commerciële ondernemingen, nog een aantal gerechtvaardigde belangen die de basis vormen voor de verwerking van persoonsgegevens. Daarbij let KBC erop dat de impact op je privacy zo beperkt mogelijk is en dat in elk geval het evenwicht tussen de gerechtvaardigde belangen van KBC en de eventuele impact daarvan op je privacy niet wordt verstoord. Mocht je toch bezwaren hebben tegen die verwerkingen, dan kun je je recht van verzet uitoefenen. Verzet dat KBC zal respecteren tenzij KBC dwingende redenen heeft om dat niet te doen.

Zo verwerkt KBC persoonsgegevens in verschillende situaties:

3.4.1 Controle, Security en Fraudebestrijding

- KBC Bank gebruikt je persoonsgegevens inclusief transactiegegevens om studies, modellen en statistieken te maken voor verschillende doeleinden: rapportering op het gebied van regelgeving, effectievere interne controle, fraudeanalyse en fraudebestrijding, risicoanalyse, veiligheid en andere niet-commerciële doeleinden. De link met individuele personen doorbreekt KBC indien mogelijk. KBC kan ze nadien zowel generiek als op individuen toepassen.
- KBC bepaalt ook risicosignalen. Risicosignalen ontstaan wanneer de betrokkene een achterstal heeft in de terugbetaling van een krediet, wanneer er een dagvaarding is door de RSZ, na een faillissement, na fraude ... De aanwezigheid van zo'n risicosignaal verhindert sommige productafnames.
- Persoonsgegevens kan KBC gebruiken voor het bestuur, (risico)beheer en controle van de organisatie van de KBC Groep, zoals de juridische dienst (onder andere geschillenbeheer en juridische risico's), risicobeheer (bijvoorbeeld kredietrisico en verzekeringsrisico op klanten en groepen van klanten wereldwijd), risicofuncties en inspectie, klachtenmanagement, interne en externe audit. Persoonsgegevens bewaren we, eventueel voor later bewijsvoering. De archivering kunnen we uitbesteden.
- KBC kan je persoonsgegevens ook gebruiken voor de vaststelling, uitoefening, verdediging en vrijwaring van de rechten van KBC Bank of de personen die zij eventueel vertegenwoordigt, bijvoorbeeld bij geschillen.
- Gegevensverwerking kan gebeuren om de veiligheid, beveiliging en bewaking van personen en goederen te garanderen.
- KBC kan je persoonsgegevens gebruiken om betalingsbedrog te voorkomen, op te sporen en te onderzoeken, in samenwerking met (Belgische) betalingssystemen en andere betalingsdienstaanbieders.
- Persoonsgegevens, inclusief biometrische gegevens kunnen onder meer gebruikt worden in het kader van fraude- en cyberrisicodetectie en -bestrijding. Biometrische gegevens die KBC verwerkt voor de detectie van fraude of cyberrisicoverwerkt KBC niet voor unieke identificatie doeleinden.
- KBC verwerkt persoonsgegevens inclusief transactiegegevens om je kennis en ervaring te peilen met beleggingen in het kader van bescherming van beleggers (MIFID).
- Tijdens het ontwikkelen van applicaties zijn testen nodig met persoonsgegevens, inclusief de finale acceptatietest voorafgaand aan het in productie brengen van een applicatie.
- Als KBC onderzoek instelt naar incidenten in applicaties kan KBC daartoe persoonsgegevens verwerken.
- Incident management lost problemen op klantniveau op. Wanneer de integriteit van IT-systemen niet meer gegarandeerd is kan KBC het probleem oplossen door het ontbrekende element te recreëren. Daarbij verwerkt KBC persoonsgegevens.
- Ook wanneer er geen wettelijke verplichting is om CKP te raadplegen zal KBC dat doen als KBC een krediet verleent aan een consument.

3.4.2 Commerciële modelering en profilering en verbeteren van klantenervaring

- KBC Bank gebruikt je persoonsgegevens inclusief transactiegegevens op je KBC rekeningen om studies, modellen en

statistieken te maken voor verschillende doeleinden zoals (direct) marketing, inclusief gepersonaliseerde aanbiedingen over producten en diensten van KBC en KBC partners (zie 3.6), gepersonaliseerde prijszetting en verbetering van de dienstverlening. Voor het maken van deze studies, modellen en statistieken doorbreekt KBC de link met individuele personen indien mogelijk. KBC kan het model nadien zowel generiek als op individuen toepassen.

- KBC Bank gebruikt je betalingstransacties en enkele basisgegevens, zoals je woonplaats, ook om modellen te maken om gepersonaliseerde kortingen voor producten en diensten van derde partijen aan te bieden aan de klanten die dit kiezen. KBC zal binnenkort zo een dienst lanceren voor haar klanten. Om deze dienst performant te maken heeft KBC modellen nodig. KBC geeft hierbij geen persoonsgegevens door aan deze derde partijen. Voor het maken van deze modellen doorbreekt KBC de link met individuele personen indien mogelijk.
- Met inzichten verworven uit analytische modellen bouwt KBC klantprofielen. KBC hanteert die om klanten producten en diensten van KBC en KBC partners aan te bieden (zie 3.6) of het commercieel beleid voor een bepaalde klant te bepalen.
- Het samenbrengen van data uit verschillende vennootschappen van de KBC Groep in deze analytische modellen maakt het mogelijk data gedreven inzichten te krijgen die de KBC Groep ondersteunen om strategische keuzes te maken en het commercieel beleid te ontwikkelen.
- Persoonsgegevens kan KBC gebruiken voor het ondersteunen en vereenvoudigen van het afnemen, gebruiken en beëindigen van producten en diensten door de klant, o.a. om te vermijden dat je informatie die je vroeger al doorgaf opnieuw moet invullen. Of om te vermijden dat je opnieuw een volledig identificatieproces moet doorlopen als je elders in de KBC Groep klant wilt worden. Zo kan KBC Bank identiteitsgegevens doorgeven aan andere vennootschappen van de KBC Groep om de identificatie bij die andere vennootschappen van de KBC Groep vlotter te laten verlopen. Maar eveneens om je berichten te sturen in het kader van een dienst die je van ons afneemt, bijvoorbeeld om het gebruiksgemak ervan te verhogen.
- KBC kan je persoonsgegevens gebruiken om je een beter voorstel te doen of commerciële korting te geven.
- Wanneer je een simulatie of verkoopproces niet volledig hebt doorlopen, kunnen we je contacteren om te zien wat er fout liep en of we je kunnen helpen. Dat doen we ook als je geen toestemming gaf tot gebruik van al jouw persoonsgegevens voor informatie op maat, maar dan beperken we ons wel tot technische en administratieve ondersteuning voor dat specifieke proces.
- KBC Bank aggregereert je gegevens tot een niveau dat ze niet langer persoonsgegevens zijn om ze publiek te maken, bijvoorbeeld om ter gelegenheid van Batibouw inzichten en evoluties in de aangevraagde of toegestane hypothecaire kredieten te publiceren. Tevens kan KBC Bank zorgvuldig geanonimiseerde inzichten afleiden van persoonsgegevens, om die inzichten vervolgens in de markt aan te bieden.
- De persoonsgegevens waarover de KBC-entiteiten beschikken kan KBC ook samenbrengen voor de aanmaak van segmenten (bijvoorbeeld particulieren, ondernemingen, private banking).
- Om vragen van andere klanten of prospecten doeltreffend te kunnen beantwoorden (bv. tijdens simulaties of offertes), of wanneer KBC Bank hun spontane voorstellen op maat aanbiedt, is het mogelijk dat KBC Bank in zorgvuldig afgeschermd achterliggende processen, klantprofielen van jou als vergelijkingsbasis raadpleegt. Uiteraard zullen hierbij je persoonsgegevens niet kenbaar gemaakt worden.
- KBC kan je een sms sturen om een afspraak te bevestigen of om je er bijvoorbeeld aan te herinneren dat je de vervaldag van een verzekeringspremie of een krediet uit het oog verloor, of dat een betaling niet kan doorgaan bij gebrek aan provisie. Als je dat niet wilt kan je deze dienst afzetten op dezelfde plaats waar je de sms-settings beheert.
- KBC geeft klanten de mogelijkheid om via WhatsApp een berichtje te sturen naar een KBC-expert, die vragen kan beantwoorden betreffende algemene informatie en communicatie of je doorstuurt naar de juiste persoon.
- KBC kan je bepaalde aanbiedingen of reclame sturen. Soms doen we dit op basis van gerechtvaardigd belang. Voor meer informatie over het gebruik van persoonsgegevens om aan direct marketing te doen zie 3.6.
- KBC Bank gebruikt transactiegegevens ook om via sommige digitale KBC-kanalen je inkomsten en uitgaven in categorieën in te delen of om inzichten in je transacties aan te bieden. Je kunt inkomsten en uitgaven dan zelf opvolgen en met de inzichten aan de slag gaan. Je kunt beide functies ook uitschakelen. Meer informatie hierover lees je in de rubriek 'Inkomsten en uitgaven' of de rubriek 'Inzichten' in die digitale kanalen (bijvoorbeeld in KBC Touch of Bolero Online).

3.4.3 Het bepalen van de KBC Strategie

- KBC kan je persoonsgegevens gebruiken om synergie, efficiëntieverhoging of andere organisatorische of procesmatige voordelen te creëren.
- De persoonsgegevens waarover de KBC-entiteiten beschikken kan KBC samenbrengen en gebruiken voor gecentraliseerd, gecoördineerd of efficiënt beheer van (groepen van) klanten wereldwijd (op groepsniveau) of ondersteuning daarvan.
- KBC kan je persoonsgegevens gebruiken om zich te positioneren tegenover zijn directe en indirecte concurrenten.
- Persoonsgegevens kan KBC gebruiken 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).
- De activiteiten van het KBC 'Corporate Mergers & Acquisitions team' (fusies en overnames) strekken zich uit over alle mogelijke

producten en diensten van KBC. Ook bij het verwerven of afstoten van activiteiten kan KBC persoonsgegevens uitwisselen met maatschappijen van de KBC Groep of met derden.

3.5 KBC vraagt in bepaalde gevallen je toestemming voor de verwerking van je persoonsgegevens

Over toestemming voor direct marketing lees je meer in 3.6.

Als KBC toestemming vraagt voor de verwerking van persoonsgegevens zal dat in het kader van deze situaties zijn:

- Voor de verwerking van persoonsgegevens bij een andere bank op basis van de rekeningen van andere banken die je als klant hebt toegevoegd in een KBC applicatie, bijvoorbeeld KBC Mobile.
- Voor de verwerking van je gezondheidsgegevens
- Om te bepalen waar je je bevindt
- Om de contactgegevens die je achterlaat in simulaties of op wedstrijdformulieren later te gebruiken om je reclame te sturen
- Voor het overmaken van je persoonsgegevens aan een andere verantwoordelijke voor de verwerking
- Om je te identificeren aan de hand van biometrische gegevens
- Om vragen van derden te beantwoorden.
- Voor de beschreven situaties is evenwel niet altijd toestemming vereist en daarom hanteert KBC soms een andere rechtsgrond voor de verwerking. Zo heeft KBC soms een wettelijke verplichting vragen van derden te beantwoorden of is dit nodig om een contract uit te voeren.

3.6 KBC Bank maakt gebruik van je persoonsgegevens om aan direct marketing te doen

KBC Bank wil je als bedrijf voorstellen kunnen doen over een uitgebreid assortiment van financiële producten en diensten. Dat kan op jouw uitdrukkelijke vraag gebeuren, of als KBC Bank vermoedt dat je interesse hebt in of gebaat bent bij een product of een dienst.

Deze informatie kan je op allerlei manieren bereiken: via de KBC-bankkantoren en verzekeringsagentschappen, het internet en via apps, per e-mail, per post, per telefoon en op evenementen. Daarnaast komen er elke dag wel nieuwe technologieën bij waar KBC Bank graag in meegaat. KBC doet er alles aan om de informatie duidelijk over te brengen en kiest daarvoor het meest geschikte kanaal, dat je zo weinig mogelijk stoort.

Met jouw uitdrukkelijke toestemming voor informatie op maat kan KBC je sterk gepersonaliseerde voorstellen doen. Gedaan met tal van advertenties die je niet interesseren. KBC gebruikt hiervoor al je persoonsgegevens (onder meer transactiedata, gegevens verkregen via derde partijen (o.a. andere financiële instellingen), gegevens uit publieke bronnen zoals het Belgisch Staatsblad, de neerslag van gesprekken in het kantoor of andere contacten, enz.). Die gegevens worden samengebracht met gegevens over je gezin, je onderneming enz. Zo kan KBC je echt informatie op jouw maat bezorgen. Je kan je toestemming op elk ogenblik intrekken, even makkelijk als je ze gegeven hebt.

Jouw toestemming voor informatie op maat geldt voor KBC Bank, KBC Verzekeringen, KBC Asset Management, CBC Banque en KBC Autolease samen. Voor KBC Autolease geldt je toestemming alleen voor diensten die zij rechtstreeks aan particulieren verstrekt. Deze KBC entiteiten kunnen je gegevens hiervoor dan met elkaar delen. Die uitwisseling kan ook gebeuren als je geen klant (meer) bent bij een van die KBC-vennootschappen. Op die manier kunnen de KBC-vennootschappen je situatie bestuderen en alternatieven voorstellen voor je specifieke situatie doen.

Jouw toestemming voor informatie op maat geldt ook voor aanbiedingen van zorgvuldig geselecteerde partners van KBC die producten of diensten aanbieden in de bank- en verzekerings sfeer. Die partners moeten altijd voldoen aan de volgende criteria:

- De partner is een financiële dienstverlener of verzekeringsmaatschappij. Onder financiële dienstverleners verstaan we banken, kredietverstrekkers, vermogensbeheerders, fondsen, effectenmakelaars en leasemaatschappijen voor wat hun aanbod aan particulieren betreft.
- De partner heeft, indien wettelijk vereist, de nodige vergunningen voor de financiële dienst of verzekering waarvoor KBC je een aanbod doet;

KBC bezorgt jou de informatie en dit gebeurt niet door de partner. Op die manier is de gegevensverwerking door de partner beperkt en ontvangt hij enkel maar gegevens over jou als je zelf je interesse laat blijken in de informatie;

KBC heeft contractuele afspraken met de partner waarin de partner bevestigt dat hij de privacy regels respecteert;

KBC werkt niet samen met partners die recent veroordeeld zijn voor ernstige inbreuken op de privacywetgeving;

De informatie gaat over producten en diensten uit de bank- of verzekerings sfeer, zoals spaarproducten, beleggingsfondsen, betalingsverkeer, kredietverlening en verzekeringen (zowel schadeverzekeringen als levensverzekeringen).

Je vindt een actuele lijst van onze partners op www.kbc.be/partners.

KBC legt zichzelf een aantal beperkingen op:

- KBC Bank doet geen commercieel aanbod aan kinderen jonger dan 16 jaar, tenzij de wettelijke vertegenwoordiger daar toestemming voor heeft gegeven.
- KBC maakt geen gebruik van spyware.

Als je geen sterk gepersonaliseerd aanbod wenst, dan geef je géén toestemming voor informatie op maat.

Maar ook als je geen toestemming geeft, kan je nog aanbiedingen of reclame ontvangen van KBC Bank. Voor die basisaanbiedingen gebruikt KBC Bank enkel een beperkt aantal gegevens (zoals wie je bent en waar je woont, wanneer je geboren

bent, je burgerlijke stand, je contactgegevens, je gezinsrelaties, je applicatie- en productbezit of desinteresse in bepaalde producten). KBC Bank kan in dit geval enkel aanbiedingen doen voor eigen producten en diensten van KBC Bank of KBC Verzekeringen en KBC Asset Management & Markten, maar niet voor producten of diensten van andere KBC-entiteiten of partners. KBC Bank baseert zich hiervoor op zijn gerechtvaardigd belang. KBC vult de beperkte set van gegevens aan met je klik- en surfgedrag vanop zijn websites en applicaties, maar enkel als jij akkoord gaat met gebruik van cookies.

Het KBC aanbod houdt geen verplichting tot afname in maar we zouden het niet doen als we niet overtuigd zijn jou daar echt een dienst mee te bewijzen.

3.7 Wat als je helemaal geen direct marketing van KBC wenst te ontvangen?

Het is mogelijk dat je helemaal geen direct marketing van KBC wenst te ontvangen. KBC respecteert dat. Op eenvoudig verzoek kan je je recht van verzet tegen direct marketing uitoefenen. Stuur gewoon een e-mail naar mypersonaldata@kbc.be, ga langs in je KBC-kantoor of je KBC-agent, of contacteer de collega's van KBC Live.

3.8 KBC verkoopt je persoonsgegevens niet

KBC Bank verkoopt of verhuurt je persoonsgegevens niet aan derden voor hun eigen gebruik, tenzij je daar zelf voor kiest en in toestemt.

KBC kan wel geanonimiseerde inzichten in de markt aanbieden die afgeleid zijn van je persoonsgegevens. Op die manier kunnen de ontvangers van deze inzichten niet achterhalen van wie de verwerkte persoonsgegevens zijn. Je kan je ook verzetten tegen het gebruik van jouw persoonsgegevens voor het genereren van inzichten.

3.10 FarmCafe

KBC ontwikkelt discussiefora zoals FarmCafe dat contactgegevens en informatie uitwisselt tussen deelnemers aan de discussie.

Deel 4: KBC Bank verwerkt verschillende soorten gegevens

Hieronder lees je welk soort gegevens KBC Bank verwerkt.

4.1 Identificatie, service gebonden gegevens en personalia

IDENTIFICATIEGEGEVENS	
Naam, geslacht, geboortedatum, nationaliteit, identiteitskaart, klantnummer, rijksregisternummer, voertuignummerplaat, rijbewijs, je vingerafdruk die je in je smartphone gebruikt om je aan te melden, click data, de manier waarop je je toestel bedient, identificatiegegevens van de toestellen die je gebruikt (Mac-adres, IP's, unieke identificatiegegevens van je toestel).	
CONTACTGEGEVENS	
Telefoonnummer, e-mail, taal, adres, gebruikersnaam in social media.	
SERVICE GEBONDEN GEGEVENS	
Je productbezit	Rekeningnummers, je financiële producten (betalen, krediet, verzekeren, sparen & beleggen)
Je productgebruik	Je transacties, je salaris en andere inkomsten en uitgaven, de evolutie van je vermogen, investeringen, kredieten, verzekeringen, de bewegingen en saldo op je rekeningen, gebruik van KBC applicaties, ...
Je voorkeuren en interesses	Je potentiële interesse in KBC-producten. Een historiek van je financiële informatie en onze vorige adviezen.
Afgeleide gegevens	Op basis van bijvoorbeeld betalingstransacties (de verrichtingen op je rekeningen, met je beleggingsportefeuille, met je kaart enz.) kan KBC Bank jouw gedrag analyseren en behoeften detecteren. Op basis van dat profiel kunnen we bijvoorbeeld beter analyseren met welke betaaloplossing jij het best werkt, welke communicatievoorkeuren je hebt of welke verzekeringen je nodig hebt. Kan KBC een commerciële korting berekenen.
PERSONALIA	
Je gezinssituatie	Burgerlijke staat, gezinssamenstelling, relaties.
Je globale financiële situatie	KBC Bank zal je correcter kunnen adviseren als KBC zicht krijgt op je globale financiële situatie (je globale vermogen, je eigendommen enz.).
Je activiteit	Je opleiding, beroep en beroepservaring.
Je 'sleutelmomenten'	De belangrijke fases in je leven (in het verleden, nu en in de toekomst). Zoals: huwen/samenwonen, gezinuitbreiding, woonplannen, overlijden van een gezinslid, enz.
Je levensstijl	Vrijtijdsbesteding en interesses, lidmaatschappen, je woonomgeving en eigendommen, enzovoort.
Je feedback	Opmerkingen en suggesties, klachten uit het verleden. Ze kunnen KBC Bank zeker helpen om je in de toekomst beter te bedienen.

Je beleggersrisicoprofiel	KBC verwerkt je beleggersrisicoprofiel om te oordelen of een belegging geschikt is voor je. Aangevuld met andere gegevens zoals leeftijd en beleggingshorizon kan KBC het risicoprofiel ook verwerken om te bepalen hoe je omgaat met verlies bij beleggingen, om zo nog gerichtere beleggingsadvies te geven.
Je gezondheidsgegevens	KBC verwerkt gezondheidsgegevens, bijvoorbeeld voor het geven van fiscaal-juridisch advies en/of raad over financiële planning of voor het afsluiten van een levensverzekering. Indien dit het geval is, zal KBC je voor deze verwerkingen om een aparte toestemming vragen. Voor het verwerken van gezondheidsgegevens gelden uiteraard strikte procedures.

4.2 Publieke gegevens en gegevens via derde partijen

KBC Bank verwerkt soms publieke gegevens.

- Het kan bijvoorbeeld gaan om gegevens die onderworpen zijn aan een publicatieplicht, zoals de publicatie van je benoeming als bestuurder van een vennootschap.
- Of het gaat om gegevens die je zelf publiek hebt gemaakt, zoals informatie op je website, je blog of via je publiek toegankelijke social mediaprofiel, of gegevens over jou die KBC Bank verkreeg van derden (gezinsleden, enz.).
- Het kunnen ook gegevens zijn die publiek zijn, omdat ze bijvoorbeeld algemeen bekend zijn in je streek of omdat ze in de pers verschenen zijn. Ook informatie op bijvoorbeeld de Kruispuntbank en Graydon behoren hiertoe.

KBC Bank kan ook persoonsgegevens ontvangen via derde partijen, bijvoorbeeld door ze aan te kopen van bedrijven als Bisnode, GIM, Graydon, enz. Die bedrijven zijn verantwoordelijk om ervoor te zorgen dat ze de betrokken informatie rechtmatig verzamelen.

Daarnaast krijgt KBC ook persoonsgegevens van derde partijen in opdracht van zijn klanten (bijvoorbeeld rekeninginformatie van een andere rekening voerende bank bij het verstrekken van rekeninginformatiediensten).

KBC gebruikt die publieke gegevens en gegevens verkregen via derde partijen voor alle verwerkingen en doelen die KBC Bank vermeldt in deze privacyverklaring. Deze gegevens kunnen o.a. relevant zijn om de juistheid van gegevens in onze bestanden te controleren, voor de ontwikkeling van analytische modellen en profielen en ter ondersteuning van (direct) marketingacties.

4.3 Waar je je bevindt kan belangrijk zijn

Indien KBC Bank toegang wenst te krijgen tot je locatie, zal KBC daar standaard toestemming voor vragen. KBC Bank vraagt je die toestemming als je bepaalde pagina's op de website bezoekt of als je bijvoorbeeld een KBC-app gebruikt of als je een nieuwe technologie zoals beacons gebruikt.

Je krijgt dan ook meer informatie over waarvoor KBC Bank je locatie gebruikt. Het dichtstbijzijnde kantoor voor je zoeken is een voorbeeld. Maar het kan ook zijn dat KBC Bank je een bericht stuurt waarbij de plaats waar je je bevindt van belang is. Of als je op een KBC-event bent, kan bijvoorbeeld de achtergrond in KBC Mobile aangepast worden.

Om je die dienst te kunnen bieden, doet KBC een beroep op een geolocatie serviceprovider, in ons geval Google. Google heeft een eigen privacy beleid. Meer informatie daarover vind je op www.google.com/policies/privacy. We adviseren je dan ook om die even door te nemen. Aanvullend kan KBC Bank je locatiegegevens ook gebruiken om globale modellen en analyses te maken.

Daarnaast is jouw locatie ons ook bekend o.b.v. je IP adres en technische gegevens van de telefoon. Deze gegevens kunnen ook belangrijk zijn om bijv. kredietkaartfraude te detecteren en jouw gegevens beter te beschermen.

4.4 KBC Bank onthoudt gegevens uit simulaties, wedstrijdformulieren, enz.

Als je een formulier van KBC Bank invult, verwerkt het de gegevens uiteraard voor het administratieve beheer van het proces waarvoor je het formulier invulde. Op die manier kunnen je gegevens in een simulatie tussentijds opgeslagen worden. Zo hoef je ze niet opnieuw in te vullen als je het proces afbreekt of later opnieuw wilt beginnen.

Om het proces te kunnen evalueren, kan KBC Bank je vragen waarom je het proces afbrak, tenminste als je voldoende geïdentificeerd was op het ogenblik dat je het proces afbrak (door in te loggen in KBC Touch bijvoorbeeld).

KBC Bank houdt rekening met je toestemming tot gebruik van je persoonsgegevens om de informatie van het formulier ook te mogen gebruiken om je later te benaderen, al dan niet met informatie, reclame of voorstellen op je maat.

Formulieren invullen (vooral bij complexe simulaties) kan tijdrovend zijn. Identificeer je altijd volledig als klant.

- Dan vraagt de toepassing een aantal gegevens niet op, maar zijn ze achterliggend in het formulier toegevoegd vanuit de info die KBC Bank heeft. Daarbij wordt soms wel nog gevraagd om de volledigheid en actualiteit van de gegevens te checken.
- Een aantal gegevens worden, voor zover beschikbaar, vooraf ingevuld, met de mogelijkheid om aanpassingen door te voeren.

4.5 Wat jij onze KBC-medewerker vertelt kan KBC verwerken

Als je contact hebt met een medewerker van KBC Bank in een kantoor, via telefoon, via chat, ... dan wordt dat meestal geregistreerd:

- om een contactoverzicht op te bouwen,
- om een (kort) verslag te hebben van het contact,
- als herinnering voor taken die onze medewerker nog moet uitvoeren.

Ook als je nog geen klant bent, zal KBC Bank de informatie die je meedeelt, opslaan. Die informatie kan dan later gebruikt worden wanneer je klant wordt.

Op die manier wil KBC Bank bijvoorbeeld vermijden dat je altijd opnieuw dezelfde informatie moet meedelen of dezelfde vragen

moet beantwoorden. Zo kan KBC ook de continuïteit in de dienstverlening voor jou verbeteren.

4.6 Bewaking van schriftelijke KBC-correspondentie

Gebruik je e-mail om contact met KBC Bank op te nemen of heb je digitale communicatiekanalen die KBC Bank gebruikt (bv. KBC Touch, KBC Mobile) dan kan KBC Bank je zo haar wettelijk verplichte en administratieve mededelingen bezorgen.

Correspondentie met medewerkers in hun hoedanigheid van KBC-medewerker (kantooradres, kantoorfax, functioneel of persoonlijk KBC-e-mailadres ...) veronderstelt KBC professioneel te zijn, en kan KBC dus inkijken 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 KBC-medewerkers te helpen snel en efficiënt met je te corresponderen.

4.7 Opname van telefoon-, video- en chatgesprekken

KBC Bank kan gesprekken met jou mee beluisteren of opnemen. Het kan hierbij o.a. gaan om telefoongesprekken met een commerciële medewerker van het kantorennet of van KBC Live, met een contactcenter, helpdesk, private banking kantoren, onze experts nalatenschappen, het Bolero Callcenter of de dealingroom.

Dat doet het bijvoorbeeld met het oog op de opleiding en coaching van zijn medewerkers of de verbetering van de kwaliteit of beveiliging en controle van de processen voor een korte periode van 6 maand.

Maar KBC Bank kan dit ook doen met het oog op de bewijsvoering van opdrachten. In het kader van de wettelijke verplichtingen voor de bescherming van beleggers (MiFID II) moet KBC Bank telefoongesprekken en elektronische communicaties die kunnen leiden tot transacties in beleggingsproducten, opnemen en bewaren. KBC Bank neemt daarom de gesprekken en elektronische communicaties op met zijn medewerkers van wie de taken betrekking hebben op beleggingen. Heeft u een gesprek of elektronische communicatie met zo een expert of relatiebeheerder, dan nemen we dit op. KBC Bank bewaart die opnames voor bewijsdoeleinden en voor de naleving van de wettelijke verplichtingen die uit MiFID II voortvloeien voor een periode van 10 jaar. In geval van een betwisting zal KBC dit bijhouden zolang als nodig voor haar verdediging.

KBC Bank kan tevens gebruik maken van geautomatiseerde analyses van de gesprekken om haar dienstverlening sneller en beter te maken. Zo kunnen telefoon-, video- en chatgesprekken samen met andere communicatie en de daarin vertolkte emoties, gebruikt worden voor het ontwikkelen en trainen van artificiële intelligentie. Artificiële intelligentie kan op termijn toelaten om volledig geautomatiseerd geschreven of gesproken te communiceren met de klant. Artificiële intelligentie kan KBC-medewerkers ondersteunen en kan de bereikbaarheid van KBC verhogen. In de ontwikkeling en training van artificiële intelligentie wordt de link met de persoonsgegevens zo snel als mogelijk doorbroken.

4.8 Tijdelijke opslag van beelden van bewakingscamera's

KBC Bank kan camera's gebruiken in en rond de kantoren en gebouwen waar het actief is. Als het om bewakingscamera's gaat, dan respecteert KBC Bank de specifieke regels die daarvoor gelden. Als er een bewakingscamera aanwezig is, laat KBC je dat bijvoorbeeld weten met een duidelijk zichtbare sticker. Daarnaast respecteert KBC Bank in elk geval de richtlijnen van de overheidsdienst IBZ Veiligheid & preventie 'besafe' (www.besafe.be).

Beeldopnames van bewakingscamera's in en rond de gebouwen van KBC Bank (aangeduid met een sticker) bewaart KBC in de regel gedurende maximaal een maand. In sommige gevallen kan dat langer zijn:

- als de opgenomen beelden nuttig zijn voor de bewijsvoering van handelingen om een (mogelijk) misdrijf of overlast aan te tonen,
- om schade te bewijzen of om een dader, een ordeverstoorder, een getuige of een slachtoffer te identificeren,
- als iemand zijn recht op inzage heeft uitgeoefend, lang genoeg om de vraag te kunnen beantwoorden.
- voor plaatsen die een bijzonder veiligheidsrisico inhouden is de termijn drie maanden.

Heb je vragen over camerabeelden? Dan kun je terecht bij het Contact Center CCTV, Egide Walschaertsstraat 3, 2800 Mechelen, CCTV@kbc.be.

4.9 Transactiegegevens

KBC biedt rekeninginformatiediensten en betaaldiensten aan, waarbij zij toegang krijgt tot de saldo- en transactie-informatie van een klant zijn rekeningen bij een andere bank, op voorwaarde dat dergelijke betaalrekeningen online toegankelijk zijn. Deze informatie, waarvoor de klant voor de verwerking toestemming heeft gegeven, gebruikt KBC om deze diensten uit te voeren en de informatie te tonen in de functie "rekening toevoegen" in KBC Mobile. KBC gebruikt deze informatie ook om haar anti witwas- en embargocontroles uit te voeren, om betalingsfraude te controleren en te voorkomen en om de vereiste rapportering op te stellen. Dergelijke activiteiten zijn verplicht, in overeenstemming met de toepasselijke wetgeving.

Indien u uw toestemming geeft, dan gebruikt KBC deze gegevens ook om haar commerciële modellen en klantenprofilering te verrijken, zodat de bank haar klanten een nog nauwkeurigere en meer gepersonaliseerde dienstverlening kan bieden (zie paragraaf 3.4.2). In dit geval vinden de direct marketing acties plaats op basis van uw verrijkte profiel. U kunt deze toestemming altijd intrekken door gebruik te maken van de toggle 'Gegevens van andere banken' in het "profiel", "mijn privacy" van de mobiele app.

4.10 Het kan verder gaan dan de gegevens van jou persoonlijk

Als je bijvoorbeeld een vennootschap of kinderen hebt, dan ga je ermee akkoord dat KBC Bank ook die relaties opslaat en de gegevens van eventueel verbonden personen verwerkt. Ook kunnen we persoonsgegevens verwerken van personen met wie we geen rechtstreekse relatie hebben maar die betrokken zijn in een relatie, bijvoorbeeld als begunstigde van een levensverzekering of als courante bestuurder in een autoverzekering of als getuige. Als je informatie meedeelt over jouw gezinsleden of over betrokkenen, dan vragen we je hen daarover te informeren (bijvoorbeeld over een adreswijziging die je aan ons hebt doorgegeven). Als dit nodig is voor een correcte dienstverlening voor jouw gezin, kunnen we ook beperkte gegevens over jou meedelen aan je gezinsleden, bijvoorbeeld om oververzekering voor je gezin te vermijden.

En wat betekent dit voor rechtspersonen?

- Dan aanvaard je dat KBC de relatie met en de gegevens van verbonden (rechts)personen verwerkt (bijvoorbeeld moederonderneming, dochterondernemingen, vertegenwoordigers, uiteindelijk begunstigten).
- Naast de persoonsgegevens van contactpersonen houdt KBC uiteraard ook gegevens bij van je bedrijf.
- Persoonsgegevens van contactpersonen van andere banken verwerkt KBC in de dienst Financial Institutions Group voor commerciële doeleinden, investor relations.
- Alle entiteiten van KBC, in België en daarbuiten, kunnen de gegevens van rechtspersonen, klant van een entiteit van KBC, gebruiken en raadplegen. Dit kan gebeuren voor de redenen opgesomd in deel 3.
- Die gegevens van rechtspersonen kunnen we uitwisselen en hebben betrekking op alle aspecten van de klantrelatie: 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 ons 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 KBC Bank 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 of begunstigten voor een programma van werknemersparticipatie.
- Contactgegevens van vertegenwoordigers van rechtspersonen gebruikt KBC om via de vertegenwoordiger met de rechtspersoon een afspraak te maken, om commerciële voorstellen te doen en voor relatiebeheer.

4.11 Mobilisering van kredieten

Wordt een schuldvordering uit een kredietovereenkomst gemobiliseerd, dan kunnen we de verbintenissen en, op basis van gerechtvaardigd belang, de nodige gegevens van de betrokken kredietnemer en waarborgverstrekker meedelen aan de overnemer voor het beheer van de schuldvordering. Mobilisatie van schuldvorderingen gebeurt o.m. door middel van effectisering, overdracht van schuldvordering en in het kader van covered bonds. De ontvanger garandeert de vertrouwelijkheid van de gegevens.

KBC Bank kan informatie over de kredietovereenkomsten en de manier waarop deze worden uitgevoerd meedelen aan:

- alle belanghebbende derden met een wettig of gerechtvaardigd belang (zoals de Nationale Bank van België of derden aan wie de kredietovereenkomst eventueel wordt overgedragen of ~~toegewezen~~),
- aan partijen die een rating kunnen toekennen aan relevante effectiseringstransacties

Om de marktwerking bij omzetting van kredietovereenkomsten naar effecten te verbeteren, leggen de Europese Centrale Bank en de EU instanties rapporteringsverplichtingen op. Die zijn niet nominatief, maar wel op contractniveau (zoals aantal kredietnemers, looptijd en vervaldag van het krediet, uitstaand krediet bedrag, achterstallige bedragen, kernmerken van het gehypothekeerde pand). Die informatie moet ter beschikking worden gesteld aan investeerders in die financiële instrumenten (vaak aangeduid als assetbacked securities of residential mortgage-backed securities). Meer informatie daarover lees je op de website van de Europese Centrale Bank: www.ecb.int (trefwoord: loan-level).

Deel 5: Over samenwerking, vertrouwelijkheid en beveiliging

5.1 Niet iedereen krijgt je gegevens te zien bij KBC

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

Binnen KBC Bank en binnen de KBC Groep worden je persoonsgegevens in principe enkel verwerkt en geraadpleegd door bepaalde diensten:

- waarmee je een contractuele relatie of contacten hebt, had of wilt hebben,
- waarvan de tussenkost vereist is voor de levering of de nazorg van diensten,
- die (op groepsniveau) wettelijke vereisten vervullen of vereisten die opgelegd zijn door toezichthouders of voortvloeien uit verwachtingen van deugdelijk bestuur,
- die fraude (van medewerkers en klanten), inclusief witwasbestrijding, moeten voorkomen.

Enkele voorbeelden:

- Bij een melding van het overlijden van een klant van KBC Bank die ook klant is bij andere entiteiten van KBC in België, informeren we ook andere entiteiten over die melding.
- Voor domiciliëringsopdrachten kun je bepaalde blokkeringsmaatregelen nemen (bijvoorbeeld de opdracht blokkeren, beperken tot een bepaald bedrag, enz.). Als je zo'n maatregel invoert voor je domiciliëring ten gunste van een KBC-vennootschap, kan

KBC Bank die vennootschap daarover informeren. Op die manier kan die KBC-vennootschap de status van je domiciliëringsoverdracht beter inschatten.

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

5.2 Verwerking van gegevens op een beperkt aantal plaatsen

Voor de verwerking van persoonsgegevens doet KBC Bank een beroep op verschillende verwerkers. Dat zijn ondernemingen die in opdracht van KBC Bank de gegevens verwerken.

5.2.1 Verwerkers binnen de KBC Groep

Voor de verwerking van persoonsgegevens doet KBC Bank een beroep op een verwerker binnen KBC Groep, gevestigd binnen de Europese Unie: KBC Groep NV. Die verwerking gebeurt o.m. door het Shared Services Center in Brno, een bijkantoor van KBC Groep NV in Tsjechië.

De gegevensverwerking die ze in opdracht van KBC Bank NV doen, heeft onder meer betrekking op enkele controlefuncties en ondersteunende functies (op groepsniveau) zoals:

- de financiële rapportering
- de compliance functie
- de interne auditfunctie
- de inspectie en risicofunctie
- klachtenmanagement
- de marketingondersteuning
- de ondersteuning van de facturatie, het betalingsverkeer, de kredietafhandeling en de embargoscreenings
- het onderzoeksteam dat modellen en statistieken ontwikkelt om de diensten en strategie te verbeteren
- het ICT-beheer van de KBC Groep.

Voor ICT-beheer werkt KBC via KBC Groep NV ook samen met andere verwerkers binnen de KBC Groep en met externe verwerkers. Daarnaast doet KBC ook een beroep op 24+ NV (www.24plus.be):

- als contactcenter waarlangs je contact met ons kunt opnemen,
- als contactcenter dat namens KBC met jou contact opneemt voor het maken van een afspraak, of een tevredenheidsenquête, om je te informeren over 'informatie op maat' en je uit te nodigen een keuze te maken
- voor de registratie van gegevens in toepassingen van KBC,
- voor administratieve verwerking in opdracht van KBC.

Voorbeelden daarvan zijn: afspraken maken voor kantoren, telefonische vragen beantwoorden, e-mails behandelen, aanvragen die binnenkomen via de website verwerken, uitvoeren, enz.

5.2.2 Verwerkers die typisch zijn voor de financiële sector

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

Het gaat om:

- SWIFT (www.swift.com) met vestigingen in Zwitserland en de VS, voor de wereldwijde uitwisseling van berichten,
- VISA (www.visa.com), MasterCard (www.mastercard.com), Atos Worldline (www.atosworldline.com) en in bepaalde gevallen Bancontact Company NV (www.bancontact.com) voor betalingsverkeer en (krediet)kaarten wereldwijd,
- (onder)bewaarnemers van financiële instrumenten wereldwijd, die onderworpen zijn aan hun lokale financiële reglementering,
- instellingen voor verrekening en vereffening van betalingen en effectentransacties, zoals het UCV (www.nbb.be) (betalingssystemen) en Euroclear,
- (geld- en waarde-) transport-, beveiligings- en bewakingsfirma's.
- Bemiddelaars in kredieten aan consumenten (lening op afbetaling)

5.2.3. Andere verwerkers

Verder kan KBC Bank, rechtstreeks of onrechtstreeks (bijvoorbeeld via KBC Groep NV), een beroep doen op andere verwerkers, zoals:

- consultants,
- derde zaakaanbrengers om algemene waakzaamheidsverplichtingen opgelegd door de wet te vervullen:
 - de verplichting tot identificatie en identiteitsverificatie
 - de verplichting tot identificatie van de kenmerken van de cliënt en van het doel en de aard van de zakelijke relatie
 - de verplichting tot bijwerking van de informatie
- marktonderzoeksbureaus zoals Ipsos (www.ipsos.co), Profacts (www.profacts.be), GfK (www.gfk.com), Check market (www.checkmarket.com), iVOX (www.ivox.be) en Intrinsiq (www.intrinsiq.be), zowel voor het uitnodigen voor als het uitvoeren van enquêtes,
- ICT(-beveiliging-) dienstverleners, zoals Microsoft, Cognizant, IBM, Amazon en HP, gespecialiseerde Fintech of Artificiële

Intelligentie bedrijven

- marketing- en communicatiebureaus en gelijkaardige bedrijven waarbij KBC gebruik maakt van jouw persoonlijke profielinformatie bij hen aanwezig om je in combinatie met de gegevens die KBC van jou heeft via hun kanalen de gepaste voorstellen te kunnen doen (bv. Google, Facebook, ...),
- bedrijven die KBC ondersteunen om je gebruikersgedrag op onze applicaties en onze internetsites te bepalen en analyseren (bv. Adobe),
- bedrijven voor archivering en ontsluiting van informatie, bijvoorbeeld Doccle (Doccle archiveert informatie voor alle klanten, ook voor klanten die niet voor digitale archivering kozen),
- bedrijven gespecialiseerd in solvabiliteitsonderzoeken
- drukkers voor het printen en adressering van onder meer nieuwsmagazine, cheques en overschrijvingen
- vertalers en vertaalbureaus.
- Social Media Management tools (CX Social)
- Bedrijven die Platform as a Service (Paas) en Software as a Service (SaaS) diensten aanbieden in de cloud. zoals
 - de CRM toepassing Microsoft Dynamics die KBC gebruikt om jouw klantbeeld te onderhouden
 - de video chat toepassing van VEE24 die jouw digitale communicatie met KBC mogelijk maakt
 - de opslag diensten van Microsoft Azure of Amazon
 - veiligheidsdiensten die het internet- of mailverkeer met KBC screenen tegen cyberaanvallen of phishingmails.

5.2.4. Verwerkers buiten de EU

Als KBC Bank een beroep doet op verwerkers dan kunnen gegevens terechtkomen in de landen waarin zich de datacenters van die verwerkers bevinden. Voor KBC Bank kan het zijn dat bepaalde gegevens van jou terecht komen buiten de Europese Economische Ruimte ('EER'), in bijvoorbeeld Indië, Israël of de Verenigde Staten van Amerika. Het gebeurt ook dat verwerkers met een datacenter binnen de 'EER' omwille van een 24h incidentbeheer verplichting gebruik maken van het standaard "follow the sun" principe om 's nachts hun incidentploeg te switchen naar achtereenvolgend de Verenigde Staten en Azië.

De wetgeving in landen buiten de EER (zoals Israël, de Verenigde Staten van Amerika of Indië), biedt niet altijd dezelfde gegevensbescherming die geldt in de EER lidstaten. Als die landen volgens de Europese Commissie geen voldoende hoog beschermingsniveau bieden, dan kan KBC Bank dit opvangen door bijvoorbeeld met die verwerkers een overeenkomst te sluiten volgens een model goedgekeurd door de Europese Commissie.

5.3 Verwerking door andere verantwoordelijken voor de verwerking

KBC kan als verantwoordelijke voor de verwerking naast beroep te doen op andere verwerkers ook beroep doen op andere dienstverleners of derde partijen die zelf verantwoordelijke voor de verwerking zijn, zoals advocaten of artsen.

Dit is bijvoorbeeld het geval voor KBC Securities Services, onderdeel van KBC Bank. KBC Securities treedt op als verantwoordelijke voor de verwerking van je persoonsgegevens voor haar diensten als makelaar of bewaarnemer van effectenrekeningen. Hiervoor werkt KBC Securities Services samen met andere derde partijen zoals vermogensbeheerders en private bankiers. Zij bieden dan hun eigen diensten aan, zoals bijvoorbeeld beleggingsadvies, en treden dus ook op als verantwoordelijke voor de verwerking van je persoonsgegevens. In dit geval kan er een andere, meestal verkorte, privacyverklaring gelden aangezien de dienstverlening ook beperkter is. Wanneer je een dienstverlening afneemt van KBC waar zo een verkorte of afwijkende privacyverklaring op van toepassing is, zal deze je uiteraard steeds meegedeeld worden. Voor de dienstverlening van KBC Securities Services kan je alvast de meest recente versie terugvinden op www.kbc2s.com.

De inning van betalingsachterstal van bijvoorbeeld een krediet, kan KBC uitbesteden aan daarin gespecialiseerde firma's die zelf verantwoordelijk zijn voor de verwerking.

KBC kan zelf optreden als derde zaakaanbrenger voor bijvoorbeeld Payconiq, Belgian Mobile ID (itsme). KBC verwerkt dan persoonsgegevens als verantwoordelijke voor de verwerking. KBC draagt die persoonsgegevens over aan de derde partij. Evengoed kan een derde partij als derde zaakaanbrenger optreden voor KBC.

5.4 KBC Bank verwerkt jouw gegevens in opdracht van derden

KBC treedt dan op als verwerker in opdracht en volgens de richtlijnen van derde partijen. KBC treedt op als verwerker van je persoonsgegevens in opdracht van derde partijen voor het uitvoeren van orders op verschillende beurzen of als makelaar. Dit is bijvoorbeeld het geval voor KBC Securities Services.

5.5 Extra diensten op KBC applicaties

KBC ontwikkelt samen met partners zoals De Lijn, Sodexo, Olympus en andere bedrijven klantvriendelijke toepassingen in de KBC applicaties. Daardoor groeien KBC applicaties van een loutere banking applicatie uit tot universele diensten- en betaalapplicaties. Opdat deze toepassingen kunnen werken wisselt KBC persoonsgegevens uit met de partners. KBC is daarbij verantwoordelijke voor de verwerking in de KBC omgeving (de betaling van je ticket) en voor de overdracht van klantgegevens aan de derde partij. De partner is verantwoordelijke voor de verwerking van de persoonsgegevens in het kader van de dienstverlening (zoals bijvoorbeeld het uitschrijven van het ticket).

In deze gevallen is de derde partij verantwoordelijk voor de verwerking. Voor de terbeschikkingstelling van die diensten van die derde partijen treedt KBC ook op als verwerker voor die derde partij als verantwoordelijke voor de verwerking.

Je moet je richten tot die derde partij voor meer informatie over de bescherming van je persoonsgegevens en voor de uitoefening van je privacy rechten.

5.6 KBC Bank neemt concrete maatregelen om je gegevens te beveiligen

KBC Bank 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 KBC Bank hebben verplicht om die gegevens veilig en vertrouwelijk te verwerken en enkel te gebruiken voor de uitvoering van hun opdrachten.

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

KBC ziet er wereldwijd op toe dat de Europese normen van gegevensbescherming op persoonsgegevens worden toegepast binnen de vennootschappen en bijkantoren die tot de KBC Groep behoren. KBC ziet er ook op toe dat de vennootschappen en bijkantoren van de KBC Groep gepaste maatregelen nemen om de gegevens van rechtspersonen te beschermen.

KBC Bank neemt 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. Dat wordt bovendien extra gecontroleerd door een gespecialiseerde dienst.

Om internetbankieren en beleggingsdiensten via het internet zo goed mogelijk te beveiligen, analyseren KBC-beveiligingsexperts continu de technieken van internetcriminelen. Zo kunnen ze de beveiligingsmaatregelen daarop afstemmen. Lees er alles over op www.kbc.be/secure4u.

Samen met jou moeten we ervan bewust zijn dat uitwisselingen via e-mail onderschept kunnen worden en ernaar streven, waar mogelijk, een ander communicatiemiddel toe te passen ofwel de informatie te beperken.

De KBC-websites en KBC-apps kunnen links naar websites of informatie van derden bevatten. KBC Bank controleert die websites of die informatie van derden niet. De aanbieders van die websites of informatie kunnen hun eigen privacy beleid hebben. We raden je dan ook aan om die door te nemen. KBC is niet verantwoordelijk voor de inhoud van die websites, het gebruik ervan of het privacy beleid van die websites.

KBC Bank vergemakkelijkt soms de publicatie van (persoonlijke) gegevens via sociale media zoals Twitter en Facebook. Denk eraan dat die kanalen hun eigen gebruiksvoorwaarden hebben die je zelf moet naleven. Publicatie op sociale media kan (ongewenste) gevolgen hebben, ook voor je privacy of die van personen over wie je gegevens deelt. Het is mogelijk dat je een publicatie niet op korte termijn kunt verwijderen. Je moet dus zelf de gevolgen inschatten, want je neemt de beslissing over de publicatie op die media. KBC aanvaardt daarvoor geen enkele verantwoordelijkheid.

5.7 KBC bewaart je gegevens niet eeuwig

KBC gebruikt je persoonsgegevens als KBC daarvoor een duidelijk doel heeft. Als KBC geen doel meer heeft, verwijderen we de gegevens.

Uitgangspunt voor het bijhouden van je persoonsgegevens is de wettelijke bewaartermijn (doorgaans is dat tot 10 jaar na het einde van een contract of de verrichting van een transactie; voor zakelijke vorderingen is dit tot 30 jaar na het einde van een contract of de verrichting van een transactie). Voor de uitoefening van onze rechten kan dat langer zijn. Schrijft de wet geen bewaartermijn voor dan kan de bewaring korter te 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 je ze in een ruimer tijds kader bekijkt. De bewaartermijn kan daarvoor met 10 jaar worden verlengd t.o.v. de standaard bewaartermijnen. KBC zal, zoals gesteld, wel steeds zo snel mogelijk de link met individuele personen doorbreken en alleen werken met geaggregeerde of gepseudonimiseerde gegevens.

Commercieel waardevolle informatie die je bijvoorbeeld zelf registreerde in de KBC Touch toepassing 'Profile yourself' of die geregistreerd werd in het kantoor, bij de agent of in KBC Live, bewaart KBC 5 jaar.

Persoonsgegevens van mogelijke nieuwe klanten gebruikt KBC gedurende maximaal 5 jaar tenzij er in de tussentijd een contact was met de prospect. Dan gaat een nieuwe termijn van maximaal 5 jaar in. De prospect kan wel steeds vragen om zijn persoonsgegevens te verwijderen.

De bewaartermijn in de toepassing NC Contactcenter waarin 24+ contactgegevens van mogelijk nieuwe klanten bijhoudt, is beperkt tot 3 maanden.

5.8 KBC gaat niet zomaar in op vragen van derde partijen

5.8.1 Naleving van de discretieplicht

Omdat KBC Bank zijn discretieplicht en de privacywetgeving moet naleven, kan het enkel antwoorden op vragen van derden als die gebaseerd zijn op een wettelijke bepaling of een wettig belang, die nodig zijn voor de uitvoering van de overeenkomst, of met de toestemming van de betrokkene.

In het laatste geval raadt het zelfs aan om de gegevens bij de betrokkene zelf op te vragen.

KBC Bank kan niet aansprakelijk worden gesteld als de rechtmatige ontvangers van gegevens, persoonsgegevens van klanten of van rechtspersonen, omwille van een buitenlandse wettelijke verplichting, aan lokale autoriteiten moeten voorleggen. Of als ze persoonsgegevens onveilig behandelen.

5.8.2 Ombudsfin moet zich richten tot KBC-Klachtenmanagement

KBC Klachtenmanagement beantwoordt de vragen van Ombudsfm, de ombudsman voor bank en verzekeringen.

5.8.3 Derde partijen moeten zich richten tot de dienst 'Inlichtingen aan derden'.

Heb je vragen over klanten als derde, bijvoorbeeld omdat je bij de politie bent, of notaris of advocaat, dan kun je terecht bij 'KBC dienst Inlichtingen aan derden, Brusselsesteenweg 100, 3000 Leuven'. Die gespecialiseerde dienst zal je vraag beantwoorden, rekening houdend met de bankdiscretieplicht en de privacywetgeving. KBC-bankkantoren of andere diensten zullen je dus doorverwijzen.

5.9 Ook jij kunt je gegevens helpen beveiligen

Op bepaalde aspecten van de (technische) gegevensverwerking heeft KBC Bank geen of onvoldoende invloed en kan het geen totale veiligheid garanderen. Denk maar aan het internet of mobiele communicatie (zoals smartphones).

Als er hackers aan het werk zijn, slaagt KBC Bank er niet altijd in om hun cyberaanvallen op tijd af te slaan. Soms heeft het er zelfs helemaal geen vat op, bijvoorbeeld als een hacker erin slaagt je identificatiegegevens te bemachtigen door illegale software op je computer te installeren (spyware) of door een nepwebsite te maken (phishing). Meer informatie over veilig internetbankieren vind je op www.febelfin.be (safe internetbanking).

KBC Bank nodigt je dan ook uit om regelmatig een kijkje te nemen op de KBC-website over veilig internetbankieren: www.kbc.be/secure4u. Op die site krijg je altijd de meest actuele tips en aanbevelingen om het veilig te houden.

