

ARGENTA PRIVACYVERKLARING

Argenta respecteert jouw privacy en verzekert, in een wereld die steeds digitaler wordt, een gepaste bescherming van jouw persoonsgegevens. We nemen daarvoor de nodige maatregelen, conform de toepasselijke wetgeving over de verwerking van persoonsgegevens (Algemene Verordening Gegevensbescherming).

Bij Argenta verwerken we persoonsgegevens in het kader van onze missie om gezinnen en individuen eenvoudig, eerlijk en dichtbij te ondersteunen om hun financiële gezondheid te verzekeren.

We willen hierover zo transparant mogelijk zijn. Daarom leggen we in deze privacyverklaring uit welke persoonsgegevens we van jou verzamelen en hoe we die verwerken. En lichten we toe hoe je jouw rechten kunt uitoefenen.

Versie van 01.01.2023

Treedt in werking 15.01.2023

Vervangt alle vorige versies

De privacyverklaring is beschikbaar in het Nederlands en het Frans

Inhoud

I. De Argenta-privacyverklaring: algemeen	3
1. Op wie is deze verklaring van toepassing?.....	3
2. Wat is een verwerking van persoonsgegevens?.....	3
3. Argenta als Verwerkingsverantwoordelijke	3
4. Arvestar als Verwerkingsverantwoordelijke	4
5. Wijziging van de privacyverklaring.....	4
II. Welke gegevens verzamelt en verwerkt Argenta?	4
III. Hoe verkrijgt Argenta jouw persoonsgegevens?	5
IV. Waarom verwerkt Argenta je gegevens?	6
V. Waarom verwerkt Argenta gevoelige persoonsgegevens?	8
VI. Welke rechtsgronden zijn van toepassing?	8
1. Wettelijke verplichtingen	9
2. Uitvoeren van contracten.....	9
3. Behartigen van gerechtvaardigde belangen.....	9
4. Toestemming.....	10
VII. Hoe lang bewaart Argenta je gegevens?	11
VIII. Met wie deelt Argenta jouw persoonsgegevens?	11
1. Verwerkers.....	12
2. Andere personen of entiteiten buiten de Argenta Groep.....	13
3. Verwerkers of andere Ontvangers buiten de EER	14
IX. Welke rechten heb je?	14
1. Recht op inzage	14
2. Recht op verbetering	15
3. Recht op gegevenswissing	15
4. Recht op gegevensoverdraagbaarheid	15
5. Recht op bezwaar en het intrekken van Toestemming	15
6. Recht op beperking	17
7. Rechten in het kader van geautomatiseerde individuele besluitvorming	17
X. Hoe kun je Argenta contacteren met vragen of klachten over jouw rechten?	18
XI. Welke gegevens verzamelt Argenta via de Digitale kanalen?	19
Bijlage I: Toepasselijke wettelijke verplichtingen	21
Bijlage II: Woordenlijst en definities	23
Bijlage III: De Argenta Groep	24

I. De Argenta-privacyverklaring: algemeen

Voor Argenta zijn transparantie en betrouwbaarheid belangrijk. Argenta beschermt je persoonsgegevens en respecteert je rechten. Argenta informeert je via deze privacyverklaring over hoe we je persoonsgegevens verzamelen, beheren en gebruiken en welke rechten je in dit kader hebt en hoe je ze kunt uitoefenen.

1. Op wie is deze verklaring van toepassing?

De privacyverklaring is van toepassing op Klanten, Experts en andere tussenkomende partijen. Dit zijn de natuurlijke personen op wie de privacyverklaring van toepassing is. Zij worden hierna 'Betrokkenen' genoemd. Zowel de voormalige, huidige als potentiële Klanten (prospecten) vallen binnen het toepassingsgebied van deze verklaring, net als de volmachthouders of wettelijke vertegenwoordigers van Klanten (natuurlijke personen en klanten-rechtspersonen).

2. Wat is een verwerking van persoonsgegevens?

Onder 'persoonsgegevens' of 'gegevens' verstaan we alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon. Bijvoorbeeld je naam, voornaam, adres, rekeningnummer, enz.

Onder 'verwerking van gegevens' verstaan we een bewerking op (een deel van) persoonsgegevens, die gedeeltelijk of volledig geautomatiseerd kan zijn. Verwerken omvat dus onder meer het verzamelen, vastleggen, ordenen, structureren, opslaan, bijwerken of wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiden of op andere wijze ter beschikking stellen, aligneren, of combineren, afschermen, wissen of vernietigen van gegevens.

3. Argenta als Verwerkingsverantwoordelijke

De privacyverklaring is van toepassing op de verwerkingen van persoonsgegevens in het kader van de activiteiten van de Argenta Spaarbank nv en Argenta Assuranties nv. Argenta Spaarbank nv is Verwerkingsverantwoordelijke voor de bankactiviteiten, Argenta Assuranties nv is Verwerkingsverantwoordelijke voor de verzekeringsactiviteiten. Je kent deze vennootschappen als 'Argenta'. In deze privacyverklaring gebruiken we 'Argenta' of 'we'/'wij' om te verwijzen naar Argenta Spaarbank nv en Argenta Assuranties nv als Verwerkingsverantwoordelijke(n). In bijlage III vind je de contactgegevens van Argenta.

Argenta maakt deel uit van de Argenta Groep (Argenta Bank- en Verzekeringsgroep nv) (zie bijlage III). De Argenta Groep is als bank- en verzekeringsgroep actief in België, Nederland en Luxemburg. De privacyverklaring is niet van toepassing op de activiteiten van de (dochter)vennootschappen en/of bijkantoren van de Argenta Groep gevestigd in Nederland of Luxemburg.

Persoonsgegevens kunnen tussen alle entiteiten van de Argenta Groep worden uitgewisseld voor zover dat noodzakelijk is. De entiteiten van de Argenta Groep die jouw gegevens ontvangen zullen die altijd verwerken met respect voor de privacyverklaring. Zo kunnen bijvoorbeeld gegevens worden doorgegeven aan Argenta Bank- en Verzekeringsgroep nv in het kader van wettelijke verplichtingen die op hem rusten als financiële holding en moederentiteit.

4. Arvestar als Verwerkingsverantwoordelijke

Wanneer je je hebt ingeschreven op deelbewijzen van Argenta Pensioenspaarfonds, Argenta Pensioenspaarfonds Defensive, Argenta DP Defensive Allocation of Argenta DP Dynamic Allocation verwerkt Argenta jouw persoonsgegevens als distributeur.

In deze situatie kan je ook een klacht bezorgen aan Arvestar Asset Management nv.

Arvestar Asset Management nv (Maatschappelijke zetel, Guimardstraat 19, 1040 Brussel, RPR Brussel - btw BE 0700 529 248) treedt enkel op als Verwerkingsverantwoordelijke in het kader van het beheer van eventuele klachten of geschillen. Als Verwerkingsverantwoordelijke doet het beroep op Argenta Spaarbank nv en Argenta Bank- en Verzekeringsgroep nv als Verwerkers. Deze gegevens zullen altijd worden verwerkt overeenkomstig deze privacyverklaring.

5. Wijziging van de privacyverklaring

Argenta kan de privacyverklaring altijd wijzigen of aanvullen. Argenta zal bij elke substantiële wijziging een redelijke inspanning leveren om je hierover te informeren via je kantoor of via de Digitale kanalen: onder meer de Argenta-website, Argenta Internetbankieren en de Argenta-app.

Het is altijd de meest recente versie van de privacyverklaring die van toepassing is. De laatste versie van de privacyverklaring is altijd gratis beschikbaar in het kantoor en kun je raadplegen en downloaden op www.argenta.be. De voorgaande versies kun je altijd opvragen via het kantoor of op de maatschappelijke zetel van Argenta.

II. Welke gegevens verzamelt en verwerkt Argenta?

Argenta moet een minimum aan gegevens verzamelen, verwerken en bewaren. Weet dat we énkél jouw relevante en noodzakelijke gegevens verwerken, en dus niet alle beschikbare informatie.

In het bijzonder kunnen een of meer van deze categorieën gegevens worden verwerkt:

- Gegevens die toelaten jou te identificeren, zoals je naam, voornaam, identiteitskaart, paspoortnummer of geboortedatum, nummer van het internetabonnement, rijksregisternummer of nationaal identificatienummer.
- Gegevens om contact met je op te nemen zoals je adres, telefoonnummer of e-mailadres.
- Financiële identificatiegegevens die een deel zijn van de manier waarop we je kunnen identificeren, zoals je bankrekeningnummer of kaartnummer.
- Inkomens- en vermogensgegevens zoals je inkomsten, bezittingen en investeringen of eventuele uitgaven en schulden in het kader van leningen.
- Beroepsgegevens, zoals je beroepsactiviteit of beroepsstatuut.
- Gegevens in verband met financiële en verzekeringsproducten en -diensten die je bij Argenta of andere instellingen aanhoudt of gegevens over jouw uitgaven en schulden bijvoorbeeld in het kader van leningen;
- Afgeleide financiële gegevens zoals jouw beleggersprofiel.
- Afwikkelingsgegevens zoals financiële betalingsgegevens of gegevens over de afwikkeling van een schadegeval.
- Levensstijl en gewoonten zoals taal, drug-, tabak- en alcoholverbruik in het kader van verzekeringen.

- Relationele gegevens zoals gegevens over je gezinssituatie of burgerlijke staat.
- Beeld- en geluidsopnamen zoals camerabewaking in en rond onze gebouwen.
- Gerechtelijke gegevens zoals gegevens die door politie, rechtbank of parket opgevraagd worden.
- Gegevens over het gebruikte Toestel of de gebruikte computer zoals technische informatie over het Toestel, relevante identificatoren van de telefoon, OS-versie of locatie. Dit in het kader van het downloaden, installeren en gebruiken van de Argenta-app of Argenta Internetbankieren.
- Gegevens betreffende jouw fysieke en psychische gezondheid (medische gegevens), bijvoorbeeld gegevens in een medische vragenlijst om jou te kunnen verzekeren.
- Gegevens inzake je klik- en surfgedrag op de Argenta-website en andere websites, via je browser en de Argenta-app.

III. Hoe verkrijgt Argenta jouw persoonsgegevens?

We verzamelen gegevens die jij zelf aan Argenta meedeelt, via Digitale kanalen of via je kantoor.

In eerste instantie verzamelen we de gegevens die je meedeelt aan Argenta via je kantoor of digitaal.

Zo vraagt het kantoor alle relevante en noodzakelijke informatie voor het aangaan van een zakenrelatie of bij het afnemen van een specifieke dienst of product bij Argenta. Wanneer jij bijvoorbeeld online een specifieke dienst of product afneemt of Klant wordt, verzamelt Argenta deze gegevens via de Argenta-app of Argenta Internetbankieren.

Als je informatie meedeelt aan je kantoor of de hoofdzetel, kan alle relevante en noodzakelijke informatie geregistreerd worden.

We verwerken informatie over het door jou gebruikte Toestel of de door jouw gebruikte computer en je klik- en surfgedrag op onze Digitale kanalen om de kwaliteit van onze diensten te kunnen garanderen en de benaderingen voor jou persoonlijker te maken. Meer informatie vind je in hoofdstuk XI.

In bepaalde gevallen verkrijgen we jouw gegevens via andere entiteiten of personen buiten de Argenta Groep. Deze entiteiten of personen kunnen Derden zijn zoals Argen-Co, de Centrale voor Kredieten aan Particulieren (CKP), Datassur, het Bureau voor Kredietregistratie, Verzekeringen.be, Belgian Mobile ID (itsme), Onfido, DPG media of vzw Identifin. Het kan ook een Verwerker van Argenta zijn, zoals equensWorldline.

Het kan ook dat Argenta jouw gegevens als begunstigde of tegenpartij bij een transactie met een Klant verkrijgt en bewaart.

We kunnen ook publieke informatie verkrijgen zoals de informatie die wordt gepubliceerd in het Belgisch Staatsblad of informatie op publieke digitale kanalen.

In en rond de gebouwen van Argenta kun je worden opgenomen door een van onze bewakingscamera's.

IV. Waarom verwerkt Argenta je gegevens?

Om je als Klant optimaal te kunnen ondersteunen, verwerkt Argenta je persoonsgegevens. Want de producten en diensten van Argenta zorgen ervoor dat jij als Klant kunt deelnemen aan het financieel verkeer. Argenta verwerkt jouw gegevens voor verschillende doeleinden welke hieronder worden besproken.

Argenta verwerkt enkel de persoonsgegevens die nodig zijn:

1) Om je te ondersteunen bij het maken van jouw financiële keuzes.

We willen je op elk moment het juiste product aanbieden dat past bij jouw profiel. Denk onder meer aan het opstellen van jouw risicoprofiel bij het verlenen van beleggingsadvies. Daarom verzamelen we gegevens rond je behoeftes en je kennis van en ervaring met beleggingen of andere producten en diensten. En analyseren we je financiële situatie en doelen.

2) Om de klantenrelatie die Argenta met jou heeft te beheren en de overeenkomsten die je met Argenta sluit uit te voeren.

Denk onder meer aan:

- het beheren van je klantendossier;
 - het openen en beheren van rekeningen;
 - het verlenen en beheren van leningen;
 - het aanbieden en beheren van persoonsverzekeringen of verzekeringen tegen brand, ongevallen en allerlei gevaren of verzwaarde risico's;
 - Of het uitvoeren van betaalopdrachten en verrichtingen met financiële instrumenten.
- Zo zullen we op het moment dat je een lening aangaat, jouw rekeningnummer registreren om daarop het geleende bedrag te kunnen storten.

3) Om de dienstverlening en interne bedrijfsvoering van Argenta te optimaliseren en om je online en op kantoor een optimale klantervaring te kunnen aanbieden.

We gebruiken jouw gegevens onder meer:

- Voor interne informatiedoeleinden;
- Om een optimale kantoorwerking te garanderen;
- Voor opleidings- en kwaliteitsdoeleinden worden telefoongesprekken die gevoerd worden met het contactcenter en backoffice diensten opgenomen;
- In het kader van de behandeling van een eventuele klacht of geschil;
- Om het productaanbod, de dienstverlening en klantervaring te optimaliseren. Hiervoor maken we statistieken en modellen en voeren we analyses uit;
- Om dezelfde redenen verwerkt Argenta gegevens in het kader van het beheer van de IT-infrastructuur, zoals voor de ondersteuning van de goede werking en de beveiliging van onze netwerken en informatiesystemen. Zo volgen we je interacties met Argenta op onze Digitale kanalen op om de stabiliteit van die diensten te kunnen garanderen;
- We verwerken jouw persoonsgegevens ook voor beveiligingsdoeleinden zoals de veiligheid in en rond onze gebouwen
- Daarnaast verwerken we jouw persoonsgegevens om je als Klant via digitale of andere weg (zoals e-mail of sms, brief, berichten of banneradvertenties in de Argenta-app en Argenta Internetbankieren) te informeren over onze bank-, financiële en verzekeringsproducten, onze

diensten, promoties en evenementen ('Direct marketing'). Of bijvoorbeeld door je kantoorhouder te informeren over bepaalde events zoals de vervalddag van een product of een verjaardag, zodat je kantoorhouder opportuniteiten met jou kan bespreken. Om op een meer persoonlijke wijze te kunnen communiceren, worden persoonsgegevens gebruikt om communicatie te versturen die past bij jouw profiel;

- Tot slot voeren we markt- en tevredenheidsonderzoeken uit om de klantervaring te kennen. In het kader van zo'n onderzoek verwerken we je identificatie- en contactgegevens om je te vragen of je wilt deelnemen.

4) Om de wettelijke en reglementaire verplichtingen die Argenta worden opgelegd na te komen.

Controledoeleinden

Banken moeten aan verschillende verplichtingen voldoen om risico's te beheren. We verwerken jouw gegevens dan voor controledoeleinden. Argenta maakt gebruik van interne en externe bronnen voor het opsporen, gepast behandelen en/of het voorkomen van onregelmatigheden, inbreuken op wettelijke of contractuele bepalingen en frauduleuze handelingen. Ook wanneer deze onregelmatigheden, inbreuken of handelingen zouden kunnen gesteld zijn door zijn agenten, tussenpersonen of Derden.

- Zo zijn we in het kader van anti-witwasmonitoring verplicht om jou te identificeren als Klant;
- Argenta maakt hiervoor ook gebruik van analyses of modellen. Om bijvoorbeeld kredietrisico's correct in te schatten, worden modellen ontwikkeld die de kans op wanbetaling voorspellen en berekenen hoeveel kapitaal de bank dient aan te houden om zich hiertegen te wapenen;
- Zo verwerkt bijvoorbeeld Argenta jouw transactiegegevens om je ervan op de hoogte te brengen wanneer we vermoeden dat een transactie frauduleus kan zijn, bijvoorbeeld via een pushnotificatie in de Argenta-App;
- Daarnaast monitort Argenta of zich bepaalde risicosignalen voordoen wat betreft bijvoorbeeld een eventuele achterstal bij de terugbetaling van een krediet, betrokkenheid bij marktmisbruik, aanwezigheid op sanctielijsten en dergelijke meer, zodat tijdig gepaste acties ondernomen kunnen worden.

Rapporteringsdoeleinden

Denk ook aan het rapporteren van en naar toezichthouders die de uitwisseling van gegevens met Belgische en buitenlandse administraties faciliteren in het kader van automatische internationale uitwisseling van fiscale gegevens of andere wettelijke verplichtingen.

- Zo zal Argenta het openen van een bankrekening door een Klant, plus een aantal gegevens van de Klant, meedelen aan het Centraal Aanspreekpunt van rekeningen en financiële contracten (CAP);
- En is Argenta bijvoorbeeld ook verplicht om betalingsachterstanden, net als de terugbetaling ervan, te melden aan de CKP.

Een niet-limitatief overzicht van wettelijke verplichtingen vind je in Bijlage I van deze privacyverklaring.

V. Waarom verwerkt Argenta gevoelige persoonsgegevens?

Argenta verwerkt in bepaalde gevallen gevoelige persoonsgegevens. In het bijzonder gaat het hier om gegevens over jouw fysieke en psychische gezondheid (medische gegevens) en gegevens over strafbare feiten en veroordelingen (gerechtelijke gegevens). Uiteraard doen we dit met de nodige zorg.

Zo verwerken wij deze gegevens enkel voor zover dit noodzakelijk is om jou een geschikte verzekering aan te kunnen bieden en om die verzekering te kunnen beheren. Dit houdt ook in dat wij jouw gegevens kunnen verwerken om verzekeringsfraude te voorkomen en op te sporen. Argenta verwerkt bijvoorbeeld gegevens over jouw gezondheid om jou een schuldsaldoverzekering te kunnen aanbieden. Argenta kan gerechtelijke gegevens verwerken naar aanleiding van een ongeval (met bijvoorbeeld dronkenschap).

Wij verwerken ook medische gegevens om een schadegeval met lichamelijke schade (bv. van het slachtoffer) te beheren.

Als het noodzakelijk is om jou een verzekering aan te kunnen bieden of om een schadegeval te beheren, zal Argenta jouw medische persoonsgegevens delen met een adviserend arts, medisch adviesbureau of herverzekeraar.

Je stemt altijd in met dergelijk gebruik van jouw persoonsgegevens door het formulier waarin deze gegevens worden opgevraagd te ondertekenen of dit formulier in te (laten) vullen. Wij kunnen deze gegevens van jou verwerken wanneer je deze op jouw initiatief kenbaar maakt aan Argenta voor een welbepaald doel (zoals wanneer jij uitstel van betaling van jouw krediet wenst). Uiteraard kunnen we deze gegevens ook verwerken in het kader van een geschil of rechtsvordering. Tot slot verwerken we deze gegevens om de wettelijke en reglementaire verplichtingen die Argenta worden opgelegd na te komen (zoals de antiwitwaswetgeving). Zo kunnen gerechtelijke gegevens worden doorgegeven naar aanleiding van een vraag van de overheid, het parket of gerechtelijke autoriteiten.

We gebruiken deze gegevens in geen geval om jou commercieel te benaderen ('Direct marketing').

VI. Welke rechtsgronden zijn van toepassing?

Argenta verwerkt jouw persoonsgegevens enkel wanneer de Algemene Verordening Gegevensbescherming dat toestaat.

Dat komt erop neer dat Argenta in de volgende vier situaties je gegevens verwerkt:

- Als het wettelijk verplicht is.
- Voor het afsluiten, beheren en uitvoeren van een contract.
- Omdat het noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van Argenta of een Derde.
- Als jij er toestemming voor hebt gegeven.

1. Wettelijke verplichtingen

Argenta is in een aantal gevallen wettelijk verplicht om jouw persoonsgegevens te verwerken. Argenta moet als bank en verzekeraar aan heel wat wettelijke verplichtingen voldoen. Een niet-limitatieve opsomming van de belangrijkste verplichtingen vind je in bijlage I van deze privacyverklaring.

Wanneer je niet wilt dat we jouw persoonsgegevens verwerken op grond van wettelijke verplichtingen, kun je bepaalde Argenta-diensten en -producten niet genieten. In bepaalde gevallen kunnen we zelfs de klantenrelatie weigeren of verbreken.

2. Uitvoeren van contracten

Om met jou een contract te kunnen aangaan, te beheren of af te sluiten moet Argenta jouw persoonsgegevens verwerken. Dat is het geval voor onder meer leningen, verzekeringen, het openen en beheren van rekeningen en het uitvoeren van betalingen en verrichtingen met financiële instrumenten. Zo kunnen we je klantendossier beheren en je financiële gezondheid verzekeren. Wanneer je niet wilt dat we jouw persoonsgegevens verwerken voor het uitvoeren van een contract, kun je bepaalde Argenta-diensten en -producten niet genieten.

Als dat noodzakelijk is voor het verlenen van producten of diensten, zullen we je via alle toegestane kanalen contacteren. Je ontvangt van Argenta dan basiscommunicatie.

Voorbeelden van basiscommunicatie zijn:

- Informatie over het vernieuwen van een bankkaart (via e-mail, brief en sms)
- Informatie over de aangepaste openingstijden van je kantoor
- Fiscale fiches die je digitaal in de inbox van de Argenta-app of Argenta Internetbankieren, via e-mail of per brief ontvangt.

Je kunt als Klant kiezen wat je voorkeurskanaal is om communicatie te ontvangen: digitaal of per post. Wil je je keuze aanpassen? Dat kun je doen via het kantoor of zelf in de Argenta-app en Argenta-Internetbankieren.

3. Behartigen van gerechtvaardigde belangen

In bepaalde gevallen worden persoonsgegevens verwerkt omdat de verwerking noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van Argenta of van een Derde. Hierbij wordt steeds een afweging gemaakt zodat de belangen van Argenta of van een Derde in evenwicht zijn met de belangen van jou als Betrokkene. Indien je meer informatie wenst over het gerechtvaardigd belang dat wordt nagestreefd, kan je beroep doen op je recht op inzage zoals beschreven in hoofdstuk IX.1 via de kanalen zoals beschreven in hoofdstuk X.

Zo worden persoonsgegevens onder meer verwerkt voor het beheren van geschillen, het garanderen van een optimale kantoorwerking, interne informatiedoeleinden, beveiliging van onder meer de IT-infrastructuur, controledoeleinden zoals fraudepreventie, deelname aan markt- en tevredenheidsonderzoeken, het opmaken van statistieken en modellen en het uitvoeren van analyses.

Argenta kan elektronische communicatiegegevens (zoals inkomende telefoongesprekken, berichten via de Argenta-app en e-mails naar de klantendienst) verwerken met het oog op de opleiding en coaching van zijn medewerkers. Deze communicatiegegevens worden maximaal 1 maand bewaard. Bepaalde communicatiegegevens over zakelijke transacties kunnen gedurende 10 jaar worden bewaard met oog op het bewijs van zakelijke transacties met niet-natuurlijke personen.

Om je optimaal te kunnen ondersteunen, verwerkt Argenta (zowel Argenta Spaarbank nv als Argenta Assuranties nv) jouw gegevens om je als Klant via digitale of andere weg (zoals e-mail of sms, brief, berichten of banneradvertenties in de Argenta-app en Argenta Internetbankieren), geïnformeerd te houden over onze bank-, financiële en verzekeringsproducten, onze diensten, promoties en evenementen ('Direct marketing'). Onze producten en diensten zorgen er immers voor dat je als Klant kunt deelnemen aan het financieel verkeer.

Wanneer we vermoeden dat bepaalde producten of diensten voor jou interessant kunnen zijn, kunnen we jou hierover via standaard commerciële communicaties informeren. Deze standaard commerciële communicatie is bovendien altijd gebaseerd op een gegevensverwerking die jij als Klant kunt verwachten. Zo zullen wij bijvoorbeeld rekening houden met jouw leeftijd, jouw gezinssituatie en het al dan niet bezitten van bepaalde producten bij Argenta. Zo kunnen we jou bijvoorbeeld op basis van jouw leeftijd de juiste informatie over pensioensparen bezorgen.

Uiteraard verwerken wij geen gevoelige gegevens (zoals medische of gerechtelijke gegevens) om jou commerciële berichten te sturen. Bij dergelijke standaard commerciële communicaties houden we ook rekening met de wettelijke verplichtingen. Deze communicatie vormt dan ook geen advies.

Je kunt op elk moment beslissen om je uit te schrijven voor zo'n standaard commerciële communicatie (zie hoofdstuk IX. 5.).

4. Toestemming

Argenta verwerkt jouw persoonsgegevens in bepaalde gevallen op basis van jouw Toestemming die we voorafgaand aan de verwerking aan je vragen.

Dat doen we onder meer ten aanzien van potentiële Klanten voor Direct marketing en om jouw vragen en verzoeken te behandelen. Wij hebben op dat ogenblik namelijk nog geen zakenrelatie met jou als Klant.

Wat betreft Direct Marketing, kun je er als Klant ook voor kiezen om commerciële communicatie op maat te ontvangen. Argenta (zowel Argenta Spaarbank nv als Argenta Assuranties nv) verwerkt je persoonsgegevens dan op basis van jouw Toestemming die we voorafgaand aan de verwerking aan je vragen. Als je als Klant kiest voor commerciële communicatie op maat, betekent dit dat we je informeren over onze bank-, financiële en verzekeringsproducten, onze diensten, producten, promoties en evenementen die specifiek aansluiten bij jouw behoeften en interesses. Om alleen de voor jou relevante informatie te selecteren en je geen onnodige communicatie aan te bieden over bijvoorbeeld producten die je al hebt, verwerken we specifieke gegevens van jou, zoals je klik- en surfgedrag op onze website (als je hiervoor de cookies hebt aanvaard), je gezinssituatie en je transactiegegevens. Zo kunnen we bijvoorbeeld een doorlopende betalingsopdracht voorstellen als we zien dat je recurrente betalingen doet naar dezelfde begunstigde, of je klik- en surfgedrag mee in rekening nemen om je interesses en behoeften te bepalen en je daarover een e-mail sturen.

Wanneer we je medische gegevens verwerken om je een geschikt verzekeringsproduct (zoals een schuldsaldoverzekering) aan te bieden en dat te beheren, baseren wij ons altijd op jouw uitdrukkelijke Toestemming om die persoonsgegevens te verwerken.

Intrekken Toestemming

Wil je je Toestemming intrekken? Dat kan op elk moment. Hoe je dat doet, lees je in hoofdstuk IX.5.

Wanneer je je Toestemming intrekt, zullen wij zo snel mogelijk de verwerking van jouw gegevens die steunt op deze Toestemming stopzetten. Dat doet weliswaar geen afbreuk aan de rechtmatigheid van de verwerking op basis van de Toestemming die je gaf vóór de intrekking ervan.

VII. Hoe lang bewaart Argenta je gegevens?

Argenta bewaart je gegevens niet langer dan noodzakelijk om zijn doeleinden te bereiken.

Om de bewaartermijnen te bepalen houden we rekening met de verschillende wettelijke regels die ons verplichten jouw persoonsgegevens te bewaren.

Bij het opstellen van de bewaartermijn wordt rekening gehouden met twee begrippen: de minimum- en maximumbewaartermijn.

Wetgeving die Argenta verplicht om bepaalde gegevens minimaal gedurende een bepaalde periode te bewaren, legt een minimumbewaartermijn op. Algemeen bedraagt deze termijn 10 jaar na het beëindigen van een contract. Zo worden productgegevens tot 10 jaar na afname van het product bewaard, en klantdocumenten tot 10 jaar na het beëindigen van de klantrelatie.

De privacywetgeving legt algemeen een maximumbewaartermijn op door te stellen dat gegevens niet langer bewaard mogen worden dan noodzakelijk voor het doel waarvoor ze verwerkt worden. Daarnaast wordt in bepaalde wetgeving een specifieke maximumbewaartermijn opgelegd die Argenta dient te volgen. Zo bepaalt de camerawet bijvoorbeeld dat beelden van bewakingscamera's slechts gedurende 1 maand, uitgezonderd specifieke situaties, bewaard mogen worden. En worden opgenomen telefoongesprekken slechts 1 maand bewaard voor opleidings- en kwaliteitsdoeleinden.

Naast wettelijke bepalingen wordt ook gekeken naar het gerechtvaardigd belang zoals het verweer ingeval van een geschil tussen Argenta en de Klant. Dit maakt dat wanneer opnames gebruikt worden in het kader van klachtafhandeling, deze langer bewaard zullen worden.

VIII. Met wie deelt Argenta jouw persoonsgegevens?

Argenta kan je gegevens delen met de verschillende entiteiten binnen de Argenta Groep en je kantoor in het kader van onze missie om je financiële gezondheid te verzekeren. In sommige gevallen kunnen je gegevens gedeeld worden met contractueel gebonden externe dienstverleners van Argenta of met overheidsinstanties of andere Ontvangers.

Argenta verwerkt jouw persoonsgegevens. Jouw persoonsgegevens kunnen worden verwerkt binnen Argenta en de Argenta Groep (zie hoofdstuk I). Daarbij kunnen de entiteiten van de Argenta Groep optreden als Verwerker voor Argenta.

In bepaalde gevallen worden jouw gegevens verwerkt door personen of entiteiten buiten de Argenta Groep.

Argenta zal een beroep doen op externe dienstverleners die, in uitvoering van een dienstverleningsovereenkomst met Argenta, persoonsgegevens verwerken ten behoeve en in opdracht van Argenta. Dit zijn Verwerkers. Wij kunnen aan deze Verwerkers jouw persoonsgegevens overmaken of zij kunnen deze voor ons verwerken, voor zover dat noodzakelijk is voor het uitvoeren van deze opdrachten. Uiteraard maken we de nodige contractuele afspraken met deze partijen om jouw privacy te beschermen.

In andere gevallen is het noodzakelijk persoonsgegevens over te maken aan personen of entiteiten buiten de Argenta Groep die zelf verantwoordelijk zijn voor de verwerking van persoonsgegevens. Zij moeten op hun beurt hun wettelijke verplichtingen en in het bijzonder de op hen van toepassing zijnde privacywetgeving nakomen. Voor de verwerking van persoonsgegevens door deze personen of entiteiten, optredend als Verwerkingsverantwoordelijken, moet je je richten tot hen om jouw rechten uit te oefenen. Dat kan een overheidsinstantie of een andere Ontvanger zijn.

We verduidelijken dit onderscheid even aan de hand van de categorieën Ontvangers waarop we beroep doen.

1. Verwerkers

Kantoor

Voor zover dit gerechtvaardigd is, verwerkt jouw kantoor in onze opdracht je persoonsgegevens. Hij verwerkt jouw persoonsgegevens om jouw financiële gezondheid te verzekeren. Dat betekent dat ook de medewerkers van je kantoor toegang hebben tot je persoonsgegevens voor zover dat noodzakelijk is voor het verlenen van hun diensten.

Het uitgangspunt is dat je als klant voor regelmatige verrichtingen en adviesverlening steeds beroep doet op je eigen kantoor. Om je een minimale dienstverlening in alle kantoren te kunnen geven, zoals bijvoorbeeld een beperkte cashopname in nood of voor algemene contacten, is een beperktere set aan gegevens opvraagbaar binnen andere kantoren. Het gaat hierbij om identificatie- en contactgegevens, relationele gegevens en productbezit.

Verwerkers uit de financiële en verzekeringssector

Voor zijn dienstverlening inzake financiële, beleggings- of verzekeringsdiensten doet Argenta een beroep op onder meer deze Verwerkers:

- [SWIFT](#), voor de uitwisseling van betalingsberichten;
- [Bancontact Payconiq Company NV/SA](#), [Mastercard Europe SA](#), [EquensWorldline SE](#) met het oog op de uitvoering van betalingstransacties;
- [Leleux Associated Brokers NV](#), voor de verlening van beleggingsdiensten;
- Van Ameyde Services Belgium BVBA voor het beheer van verzekeringen tegen brand, ongevallen en allerlei gevaren;
- Vanbreda Risk & Benefits NV voor het beheer van gezondheidsverzekeringen;
- Een herverzekeringmakelaar om over herverzekeringsprogramma's te kunnen adviseren, ze te plaatsen, op te volgen en te beheren;
- Bepaalde Experts, zoals een adviserend arts, voor het verlenen van hun expertise, bijvoorbeeld in het kader van een schuldsaldoverzekering.

Andere Verwerkers

Argenta doet een beroep op onder meer deze Verwerkers:

- Beheerders van marketing- en analysetools zoals Adobe Systems Software Ireland Limited en Google (zie X.1);
- Beheerder van de binnen Argenta gebruikte CRM-tool [Salesforce](#);
- Beheerders van de IT-infrastructuur zoals [Cegeka NV](#);
- Beheerders van software voor het uitvoeren van operationele activiteiten zoals [DXC Technology VOF](#) voor verzekeringen;
- Beheerders van rapporteringstools zoals [Aguilonius CVBA](#);
- Incassobureaus in het kader van het beheren van wanbetaling;
- Consultants die toegang nodig hebben tot persoonsgegevens voor het uitoefenen van hun opdracht zoals Cronos Groep.

2. Andere personen of entiteiten buiten de Argenta Groep

Overheidsinstanties

In bepaalde gevallen is Argenta verplicht jouw persoonsgegevens te verstrekken aan overheidsinstanties. Het gaat dan onder meer over de volgende overheidsinstanties:

- Belgische Gegevensbeschermingsautoriteit;
- Centraal aanspreekpunt (CAP);
- FOD Financiën of de Bijzondere Belastinginspectie voor fiscaalrechtelijke aangelegenheden;
- Centrale voor Kredieten aan Particulieren (CKP);
- Deposito- en Consignatiekas (DCK);
- Europese Centrale Bank (ECB);
- FSMA;
- Gerechtelijke autoriteiten (zoals het parket);
- Nationale Bank van België (NBB);
- Cel voor Financiële Informatieverwerking (CFI)
- Ombudsman van de Verzekeringen en Ombudsfin

Andere Ontvangers

Enkel als Argenta genoodzaakt is om je persoonsgegevens te verlenen aan andere Ontvangers, zullen die persoonsgegevens gedeeld worden. Onder meer aan een herverzekeraar van Argenta Assuranties nv (zoals [R+V Versicherung AG](#)¹), Belgian Mobile ID (itsme) of aan andere banken om bijvoorbeeld een transactie te kunnen uitvoeren of controleren.

Ook bijvoorbeeld [Datassur](#), een economisch samenwerkingsverband tussen verzekeraars, ontvangt gegevens met het oog op een snellere vergoeding van de slachtoffers van een verkeersongeval en een vlotter, soepeler en transparanter beheer van het dossier, het uitreiken van schadeattesten via Car@ttest en het controleren van gegevens teneinde risico's, fraude en wanbetaling te kunnen bestrijden.

Op jouw verzoek kan Argenta jouw gegevens delen met een Rekeninginformatiedienstaanbieder of een Betalingsinitiatiedienstaanbieder.

¹ Meer informatie over het privacybeleid van R+V Versicherung AG vind je op www.gdpr.ruv.de.

3. Verwerkers of andere Ontvangers buiten de EER

Argenta tracht jouw persoonsgegevens altijd binnen de EER te houden. Wanneer een bepaalde dienstverlening het noodzakelijk maakt - bijvoorbeeld om 24/7 beveiliging te kunnen garanderen of in het geval van cloudproviders - kunnen je persoonsgegevens buiten de EER worden doorgegeven.

Wanneer Argenta je persoonsgegevens doorgeeft aan Ontvangers buiten de EER, zal Argenta ervoor zorgen dat er een equivalent veiligheidsniveau ter beveiliging van je gegevens en de bescherming van je privacy aanwezig is zoals in België. Dat doen we onder meer door het voorzien van technische en organisatorische maatregelen, en bijkomende contractuele waarborgen in de overeenkomst met de Verwerkers (zoals standaard contractuele clausules of bindende bedrijfsvoorschriften).

Je hebt steeds het recht bijkomende informatie op te vragen over het bestaan van een adequaatheidsbesluit of passende waarborgen en hoe je hier een kopie van kan krijgen. In hoofdstuk X vind je terug hoe je Argenta kan contacteren.

IX. Welke rechten heb je?

Je kunt je persoonsgegevens altijd inkijken en verbeteren en Argenta verzoeken bepaalde persoonsgegevens te laten verwijderen of te delen met andere partijen.
Je kunt je verzetten tegen het verwerken van jouw persoonsgegevens, vragen om de verwerking ervan te beperken of jouw Toestemming in te trekken.
Je kunt ook een menselijke tussenkomst vragen in geval van een geautomatiseerde besluitvorming.

Als Betrokkene van Argenta heb je altijd het recht om de onderstaande rechten kosteloos uit te oefenen. In het geval dat jouw verzoek kennelijk ongegrond of buitensporig is, met name vanwege het repetitief karakter ervan, kan Argenta:

- Een redelijke vergoeding aanrekenen voor de administratieve kosten waarmee het verstrekken van de gevraagde informatie of communicatie en het treffen van de gevraagde maatregelen gepaard gaan; ofwel
- Weigeren gevolg te geven aan het verzoek. Wij zullen altijd nagaan of je verzoek redelijk is en niet buitensporig of manifest ongegrond is. Het is aan Argenta om de kennelijk ongegronde of buitensporige aard van je verzoek aan te tonen. Als dit het geval zou blijken brengen we jou daarvan op de hoogte en zijn wij niet verplicht om aan je verzoek te voldoen.

Dit doet geen afbreuk aan enige andere kosten, tarieven of belastingen die jij Argenta verschuldigd bent. In hoofdstuk X lichten we toe hoe je elk van de hieronder verklaarde rechten kunt uitoefenen.

Deze privacyverklaring doet geen afbreuk aan jouw contractuele verplichtingen, onder meer om Argenta correcte gegevens te bezorgen en dat op een veilige manier.

1. Recht op inzage

Je hebt het recht om te weten of we je persoonsgegevens verwerken. Als je dat doet, kun je inzage krijgen in die persoonsgegevens, alsook:

- welke (categorieën van) persoonsgegevens wij van je verwerken;

- met welke doeleinden wij deze persoonsgegevens verwerken;
- aan welke (categorieën van) Ontvangers de persoonsgegevens zijn of zullen worden gedeeld, met name Ontvangers in derde landen of internationale organisaties;
- de toepasselijke bewaartermijn van de persoonsgegevens
- waar wij je persoonsgegevens hebben verkregen; en
- de bijzondere situaties waarin er geautomatiseerde individuele besluitvorming van toepassing is. Dan kan nuttige informatie worden verstrekt over de onderliggende logica, het belang en de verwachte gevolgen voor jou gedeeld worden.

2. Recht op verbetering

Als je van oordeel bent dat bepaalde persoonsgegevens niet juist of volledig zijn, dan heb je het recht om onjuiste gegevens te laten verbeteren en onvolledige gegevens te laten vervolledigen. Dit recht doet uiteraard geen afbreuk aan eventuele contractuele en wettelijke verplichtingen die je hebt ten aanzien van Argenta voor het kennisgeven van eventuele wijzigingen aan jouw persoonsgegevens.

3. Recht op gegevenswissing

Wanneer bepaalde persoonsgegevens niet vereist zijn voor de doeleinden waarvoor wij jouw gegevens verwerken, kun je vragen die persoonsgegevens te laten wissen. Dit kan bijvoorbeeld wanneer de persoonsgegevens niet langer noodzakelijk zijn voor het doel van de verwerking.

Let wel, Argenta moet een aantal gegevens ook na het afsluiten van het product of de dienstverlening bewaren. Dit omwille van verschillende wettelijke regels die ons verplichten jouw persoonsgegevens te bewaren, en ook wanneer de verwerking nodig is voor het instellen, het uitoefenen of onderhouden van een rechtsvordering.

4. Recht op gegevensoverdraagbaarheid

Je kunt Argenta altijd verzoeken om je persoonsgegevens aan jezelf of aan een andere Verwerkingsverantwoordelijke over te dragen als dat technisch mogelijk is. Dit in een gestructureerde, gangbare en voor een machine leesbare vorm. De Verwerkingsverantwoordelijke die de persoonsgegevens ontvangt zal zelf gehouden zijn om de privacywetgeving te respecteren. Eens de gegevens overgedragen zijn is Argenta niet aansprakelijk voor een eventuele foutieve verwerking van je persoonsgegevens door die partij.

Dit recht is aan een aantal wettelijke beperkingen onderworpen. Enkel de persoonsgegevens die je zelf aan Argenta hebt verstrekt, kunnen overgedragen worden. Ook slaat dit recht enkel op die gegevens die we hebben verwerkt ter uitvoering van een contract dat we met jou hebben of met jouw Toestemming hebben verkregen.

5. Recht op bezwaar en het intrekken van Toestemming

Recht op bezwaar bij een gerechtvaardigd belang

Je kunt in bepaalde gevallen bezwaar uiten tegen de gegevensverwerkingen die Argenta uitvoert, bijvoorbeeld wanneer je niet akkoord bent met een verwerking binnen het kader van het gerechtvaardigd belang. In dat geval moet je beschikken over specifiek met jouw situatie verband houdende redenen. We zullen deze redenen afwegen ten aanzien van het gerechtvaardigd belang van Argenta of een Derde.

Als de verwerking noodzakelijk is voor het uitvoeren van contracten of het naleven van wettelijke verplichtingen is Argenta genoodzaakt je gegevens te verwerken. Je kunt geen recht op bezwaar uitoefenen tegen bijvoorbeeld het ontvangen van basiscommunicatie. Je kunt alleen je voorkeurskanaal waarlangs je die basiscommunicatie wilt ontvangen, wijzigen (zie Hoofdstuk VI.2).

Direct Marketing

Wil je niet dat je persoonsgegevens gebruikt worden voor Direct marketing, dan kun je op elk moment kosteloos beslissen om bezwaar aan te tekenen voor standaard commerciële communicatie of om je Toestemming voor commerciële communicatie op maat in te trekken. Als je je uitschrijft voor standaard commerciële communicatie, betekent dit dat de verwerking van je persoonsgegevens voor Direct marketing doeleinden stopgezet wordt. Als je jouw Toestemming voor commerciële communicatie op maat intrekt, betekent dit dat we je alleen nog standaard commerciële communicatie bezorgen als je geen bezwaar hebt aangetekend voor deze vorm van Direct marketing. Het intrekken van je Toestemming doet geen afbreuk aan de verwerking van je gegevens vóór deze intrekking. Ook het intrekken van je Toestemming kan kosteloos en op elk moment. Je moet hiervoor geen specifieke reden geven.

Je kunt je keuze eenvoudig aanpassen in de Argenta-app en Argenta Internetbankieren, of langsgaan bij je kantoorhouder om de gevraagde wijzigingen door te voeren. Via je kantoor kun je daarbij ook aangeven via welke communicatiekanalen je niet langer persoonlijke communicatie wilt ontvangen. Deze communicatiekanalen betreffen adres, telefoon, gsm, e-mail, de Argenta-app en Argenta Internetbankieren. Daarnaast kun je ook altijd je recht op bezwaar uitoefenen of je Toestemming intrekken via het kanaal aangegeven in hoofdstuk X.

Als je een e-mail van ons ontvangt met een bepaalde commerciële communicatie (bijvoorbeeld een Argenta-nieuwsbrief) heb je altijd het recht om je uit te schrijven voor dit type commerciële berichtgeving die je ontvangt via e-mail. Jouw keuze wordt dan binnen de 24 uur verwerkt in onze systemen. Via de uitschrijflink kan je jouw voorkeuren voor verschillende e-mail subscriptions beheren. Indien je je voor alle e-mail communicatie uitschrijft, ontvang je wel nog altijd basiscommunicatie per e-mail, met name informatie die wettelijk verplicht is, informatie over je contract en informatie die nodig is voor een correcte dienstverlening. Daarvoor kun je je niet uitschrijven. Daarnaast is het mogelijk dat je nog altijd commerciële berichten van Argenta zal ontvangen via andere kanalen. Wens je die niet langer te ontvangen, dan kun je ten allen tijde je voorkeur voor commerciële berichtgeving aanpassen zoals hierboven wordt omschreven.

Wil je je later opnieuw inschrijven voor het ontvangen van standaard commerciële communicatie of commerciële communicatie op maat? Dan kun je dat vragen via je kantoor of dit zelf aanpassen in de Argenta-app of Argenta Internetbankieren.

Als je je uitschrijft voor commerciële communicatie, kan je nog steeds gepersonaliseerde banneradvertenties te zien krijgen gebaseerd op data verzameld via analyse- en personalisatiecookies indien je hier toestemming voor hebt gegeven (zie hiervoor hoofdstuk XI in deze privacyverklaring). Daarnaast kan je ook nog steeds banners te zien krijgen met serviceberichten of banneradvertenties die aan alle bezoekers van de website of digitale kanalen worden getoond. Deze vallen immers niet binnen het toepassingsgebied van Direct Marketing.

Intrekken Toestemming

Wil je je Toestemming intrekken voor de verwerking van gegevens voor andere doeleinden? Dan kan dit via de kanalen aangehaald in hoofdstuk X.

6. Recht op beperking

Je hebt in bepaalde gevallen en binnen de grenzen van onze wettelijke en contractuele verplichtingen het recht om, tijdelijk, de beperking van de verwerking te verkrijgen. Je kunt dit recht op beperking uitoefenen in vier gevallen:

- Je betwist de juistheid van je persoonsgegevens.
- Je trekt het rechtmatig karakter van de gegevensverwerking in twijfel.
- Argenta heeft je persoonsgegevens niet meer nodig voor eigen verwerkingsdoeleinden, maar jij hebt deze persoonsgegevens zelf nog nodig in het kader van een gerechtelijke procedure.
- In afwachting van het inwilligen van je recht op bezwaar kan Argenta het verwerken van jouw persoonsgegevens beperken.

7. Rechten in het kader van geautomatiseerde individuele besluitvorming

Bij geautomatiseerde individuele besluitvorming, heb je toch het recht op menselijke tussenkomst van Argenta. Bovendien heb je het recht om jouw standpunt kenbaar te maken, of het recht om dat besluit aan te vechten.

Wij spreken van geautomatiseerde individuele besluitvorming wanneer de volgende elementen aanwezig zijn:

- De persoonsgegevens van de Betrokkene worden op een **geautomatiseerde wijze** verwerkt.
- Hierbij worden een aantal **persoonlijke aspecten** van de Betrokkene geëvalueerd.
- Op basis van die geautomatiseerde verwerking, wordt zonder substantiële menselijke tussenkomst een besluit genomen (bv. het weigeren van een lening).
- Het besluit dat werd genomen, **brengt rechtsgevolgen met zich mee** of een **gelijkaardig aanzienlijk effect** voor de Betrokkene.

Argenta maakt gebruik van geautomatiseerde individuele besluitvorming, bijvoorbeeld bij het online (via de Argenta-app) verkopen van Verzekerd Wonen+ (brand- en familiale verzekering) en van de kredietkaart en wanneer je online Klant wordt bij Argenta. Ook in het kader van kredietverlening wordt gebruik gemaakt van geautomatiseerde individuele besluitvorming.

Wanneer er gebruik wordt gemaakt van geautomatiseerde individuele besluitvorming, word je als Betrokkene steeds afzonderlijk op de hoogte gebracht.

X. Hoe kun je Argenta contacteren met vragen of klachten over jouw rechten?

Heb je vragen over de manier waarop Argenta je gegevens bewerkt of bewaart, of over de rechten die je hierop hebt, dan kun je altijd contact met ons opnemen.

Bij Argenta

Wil je een van de bovenstaande rechten uitoefenen zoals omschreven in deze privacyverklaring? Stuur dan een schriftelijk verzoek, samen met een kopie van de voorkant van jouw identiteitskaart, naar:

Per post: Argenta, t.a.v. Personenbeheer
Belgiëlei 49-53,
2018 Antwerpen
Telefoon: +32 3 285 51 11
E-mail: [Neem contact met jouw kantoor](#)

(<https://www.argenta.be/nl/kantoorzoeker.html>)

Wees in jouw verzoek zo specifiek mogelijk. Argenta beantwoordt je verzoek zo snel mogelijk en in ieder geval binnen 1 maand na ontvangst van het verzoek. Wanneer dat niet mogelijk is, brengen we jou daarvan zo snel mogelijk op de hoogte.

Heb je nog openstaande vragen over jouw privacy of een specifieke verwerkingsmodaliteit van jouw persoonsgegevens? Dan kun je contact opnemen met onze functionaris voor gegevensbescherming (Data Protection Officer of DPO):

Per post: Argenta t.a.v. DPO
Belgiëlei 49-53,
2018 Antwerpen
Telefoon: +32 3 285 51 11
E-mail: privacy@argenta.be

Klachten

Als je klachten hebt, kun je die met jouw kantoor bespreken. Je kunt ook terecht bij de dienst Klachtenbeheer van Argenta.

Postadres: Argenta Spaarbank NV/Argenta Assuranties NV t.a.v. Klachtenbeheer
Belgiëlei 49-53
2018 Antwerpen
Telefoon: 03 285 56 45
E-mail: klachtenbeheer@argenta.be

Meer informatie vind je op www.argenta.be.

Bij Derden

Je moet jouw recht in bepaalde gevallen rechtstreeks uitoefenen bij Derden, zoals een overheidsinstantie of enige andere Ontvanger, voor zover deze Verwerkingsverantwoordelijke is van jouw persoonsgegevens (cfr. hoofdstuk VIII.2).

Bij de Gegevensbeschermingsautoriteit

Ook heb je altijd de mogelijkheid om een klacht neer te leggen bij de bevoegde Belgische Gegevensbeschermingsautoriteit.

Bij de rechtbank

Je behoudt uiteraard het recht om een gerechtelijke procedure in te leiden. De geschillen, die tussen de Betrokkene enerzijds en Argenta Spaarbank nv, Argenta Assuranties nv, Argenta Bank- en Verzekeringsgroep nv en Arvestar Asset Management nv anderzijds zouden kunnen rijzen, worden volgens het Belgische recht beslecht. Die geschillen vallen onder de bevoegdheid van de Belgische rechtbanken, gevestigd in het rechtsgebied waarin Argenta zijn maatschappelijke zetel heeft, behoudens wanneer de wet een dwingende bevoegdheidsregel oplegt. Bovendien hebben zowel Argenta als de Klant het recht om elkaar voor elke andere krachtens het gemene recht bevoegde rechtbank te dagen.

XI. Welke gegevens verzamelt Argenta via de Digitale kanalen?

Wanneer je gebruikmaakt van de Digitale kanalen van Argenta, zoals de Argenta-website, de Argenta-app en Argenta Internetbankieren, verwerken wij een aantal van je gegevens. Het verzamelen en verwerken van deze gegevens past binnen je eigen voorkeuren en instellingen.

Cookies

De Digitale kanalen gebruiken cookies en cookiegerelateerde technologieën (zoals SDK's, trackers en pixels) (hierna 'cookies'). In ons [cookiebeleid](#) vind je alle informatie over hoe Argenta omgaat met cookies op de Digitale kanalen. Zoals welke cookies Argenta gebruikt en hoe je je keuze kan aanpassen. Het volledige cookiebeleid vind je op www.argenta.be.

Argenta-app

In het cookiebeleid vind je alle informatie over hoe Argenta omgaat met gegevens op jouw Toestel. Het volledige cookiebeleid vind je in de Argenta-app en op www.argenta.be.

Gegevens over e-mails

Ook wanneer je een e-mail (commercieel bericht) ontvangt van Argenta kunnen wij bepaalde gegevens van jou verwerken. Zoals informatie over of en wanneer een bepaald bericht werd gelezen, en of er werd doorgeklikt. We doen dit enkel wanneer je hebt aangegeven commerciële communicatie te willen ontvangen, meer bepaald standaard commerciële communicatie of commerciële communicatie op maat. We verzamelen en gebruiken deze informatie bovendien enkel voor analyse en commerciële doeleinden (Direct marketing). Zo zorgen we er bijvoorbeeld voor dat we jou geen e-mails bezorgen die jij niet opent en waarin je dus geen interesse hebt. Als je hebt aangegeven geen commerciële communicatie te willen ontvangen, dan zal Argenta de gegevens over e-mails van jou niet verwerken.

Adobe Cloud ID

Als je in de Argenta-app aanlogt en ermee toestemt dat Argenta gebruikmaakt van Adobe SDK, zal er een Adobe Cloud ID voor jou worden gegenereerd. Hierop wordt jouw gebruikersgedrag (onder andere klikgedrag) en een aantal gegevens over het toestel geregistreerd.

Als je surft op de Argenta-website en op Argenta Internetbankieren wordt een Adobe Cloud ID voor jou gegenereerd wanneer je toestemt met het gebruik van Analyse- en personalisatiecookies op de Argenta-website. Zo kunnen we jouw surf- en klikgedrag op de Argenta-website en Argenta-Internetbankieren en gegevens over het Toestel registreren.

Als je inlogt op de Argenta-app of Argenta Internetbankieren wordt een gehashte person ID gecreëerd. Dat gebeurt ook wanneer je vanuit een e-mail van Argenta hebt doorgeklikt en zo op de website van Argenta bent geland. Het klik- en surfgedrag dat we registreren op jouw Adobe Cloud ID kunnen we aan de hand van deze gehashte person ID koppelen aan jouw klantendata.

Wij combineren jouw klantendata echter enkel met je surf- en klikgedrag voor zover je hebt aangegeven dat je commerciële communicatie wilt ontvangen. Als je hebt aangegeven dat je standaard commerciële communicatie wilt ontvangen, dan zullen we jou bijvoorbeeld een aangepaste banner tonen op de Argenta-website, Argenta-Internetbankieren of de Argenta-App op basis van jouw leeftijd. Als je commerciële communicatie op maat wilt ontvangen, dan zullen we jou bijvoorbeeld informatie mailen over pensioensparen nadat je als Klant interesse hebt getoond voor dit product op onze Argenta-website. De commerciële berichten die je zult ontvangen passen dus altijd binnen het type van commerciële berichtgeving dat je wenst te ontvangen, meer bepaald standaard commerciële communicatie of commerciële communicatie op maat (zie Hoofdstuk VI.3. en VI.4).

Argenta op sociale media

Om de inhoud van de sociale mediapagina's (zoals de Facebook- en Instagrampagina) van Argenta en de Argenta-kantoren te verbeteren, ontvangen wij geaggregeerde statistische informatie van die platformen. Het aanpassen en instellen van je voorkeuren kan via je profiel bij die sociale mediaplatformen.

Bijlage I: Toepasselijke wettelijke verplichtingen

- De wet van 2 augustus 2002 betreffende het toezicht op de financiële sector en de financiële diensten
- De wet van 21 november 2017 over de infrastructuren voor de markten voor financiële instrumenten en houdende omzetting van Richtlijn 2014/65/EU tot regeling van de markten in financiële instrumenten (MiFID II) en het Koninklijk Besluit van 19 december 2017 tot bepaling van nadere regels tot omzetting van de richtlijn betreffende markten voor financiële instrumenten
- Verordening Nr. 600/2014 betreffende markten in financiële instrumenten (MiFIR)
- De wet van 4 april 2014 betreffende de verzekeringen;
- De wet van 13 maart 2016 op het statuut van en het toezicht op de verzekerings- of herverzekeringsondernemingen
- De wet van 25 april 2014 op het statuut van en het toezicht op kredietinstellingen en beursvennootschappen
- Het wetboek van economisch recht, zoals boek VII 'betalings- en kredietdiensten', en boek XX 'Insolventie van ondernemingen'
- De Richtlijn 2015/2366 van 25 november 2015 betreffende betalingsdiensten in de interne markt, houdende wijziging van de Richtlijnen 2002/65/EG, 2009/110/EG en 2013/36/EU en Verordening (EU) nr. 1093/2010 en houdende intrekking van Richtlijn 2007/64/EG alsook de gedelegeerde Verordeningen. De Richtlijn 2015/2366 werd omgezet door de Wet van 19 juli 2018 houdende wijziging en invoering van bepalingen inzake betalingsdiensten in verschillende boeken van het Wetboek van economisch recht. Ingevolge deze wetgeving zal Argenta als Rekeninghoudende Betalingsdientaanbieder je persoonsgegevens doorgeven aan de Rekeninginformatiedientaanbieder of Betalingsinitiatiedientaanbieder als je hiervoor als Klant uitdrukkelijk Toestemming hebt gegeven aan deze partij.
- De wet van 16 december 2015 tot regeling van de mededeling van inlichtingen betreffende financiële rekeningen, door de Belgische financiële instellingen en de FOD Financiën, in het kader van een automatische uitwisseling van inlichtingen op internationaal niveau en voor belastingdoeleinden
- De wet van 8 juli 2018 houdende organisatie van een centraal aanspreekpunt van rekeningen en financiële contracten en tot uitbreiding van de toegang tot het centraal bestand van berichten van beslag, delegatie, overdracht, collectieve schuldenregeling en protest en financiële contracten. Argenta zal binnen de voorwaarden van deze wet informatie meedelen aan het Centraal Aanspreekpunt van de Nationale Bank van België, de Berlaimontlaan 14, 1000 Brussel. Het betreft o.m. informatie over de identiteit van Klanten, volmachthebbers en bepaalde financiële contracten.
- Het Koninklijk Besluit van 14 juni 2017 dat de lijst van de andere aan rapportering onderworpen rechtsgebieden en de lijst van de deelnemende rechtsgebieden vastlegt, met het oog op de toepassing van de wet van 16 december 2015 tot regeling van de mededeling van inlichtingen betreffende financiële rekeningen, door de Belgische financiële instellingen en de FOD Financiën, in het kader van een automatische uitwisseling van inlichtingen op internationaal niveau en voor belastingdoeleinden
- De wet van 24 juli 2008 die regels omvat aangaande slapende rekeningen, safes en verzekeringsovereenkomsten
- De wet van 18 september 2017 tot voorkoming van het witwassen van geld en de financiering

van terrorisme. Argenta moet namelijk persoonsgegevens inwinnen, analyseren, verwerken, bewaren en delen ter uitvoering van de wet van 18 september 2017 en andere regelgeving inzake de voorkoming van het gebruik van het financiële stelsel voor het witwassen van geld en de financiering van terrorisme en dit in de strijd tegen het witwassen van geld en de financiering van terrorisme.

- Het Koninklijk Besluit van 30 juli 2018 betreffende de werkingsmodaliteiten van het UBO-register
- Het Koninklijk Besluit van 21 november 2016 over de verplichtingen inzake de aan de depositanten te verstrekken informatie over de depositogarantie
- De verordening Nr. 575/2013 betreffende prudentiële vereisten voor kredietinstellingen en beleggingsondernemingen
- De verordening (EU) 2016/867 van de Europese Centrale Bank van 18 mei 2016 betreffende de verzameling van gedetailleerde kredietgegevens en kredietrisicogegevens (ECB/2016/13)
- Het Koninklijk Besluit van 23 maart 2017 tot regeling van de Centrale voor Kredieten aan Particulieren
- Het Koninklijk Besluit van 15 juni 2012 betreffende de Centrale voor Kredieten aan Ondernemingen
- Het Koninklijk Besluit van 16 maart 2009 betreffende de bescherming van deposito's en levensverzekeringen door het Garantiefonds voor financiële diensten
- Het Koninklijk Besluit van 14 december 1992 betreffende de modelovereenkomst voor de verplichte aansprakelijkheidsverzekering inzake motorrijtuigen
- Het wetboek van inkomstenbelastingen 1992.
- De wet van 7 april 2019 tot vaststelling van een kader voor de beveiliging van netwerk- en informatiesystemen van algemeen belang voor de openbare veiligheid.
- Het Koninklijk Besluit tot uitvoering van de wet van 22 maart 2006 betreffende de bemiddeling in bank- en beleggingsdiensten en de distributie van financiële instrumenten
- Het Koninklijk besluit van 11 oktober 2012 betreffende de uitgifte van Belgische covered bonds door kredietinstellingen naar Belgisch recht
- Wetboek der successierechten.

Verwijzingen in deze privacyverklaring naar richtlijnen, verordeningen, wetten, uitvoeringsbesluiten, reglementen of wettelijke bepalingen omvatten een verwijzing naar die richtlijn, die verordening, die wet, dat uitvoeringsbesluit, dat reglement of die wettelijke bepaling zoals van tijd tot tijd geamendeerd, uitgebreid of aangenomen of zoals omgezet in Belgisch recht.

Bijlage II: Woordenlijst en definities

Deze privacyverklaring hanteert enkele definities die hieronder worden toegelicht. Wanneer een van deze definities wordt gebruikt, zal dat in deze privacyverklaring altijd worden aangegeven met een hoofdletter.

- **Argenta Groep:** Omvat Argenta Bank- en Verzekeringsgroep nv en de hierdoor gecontroleerde vennootschappen, meer bepaald Argenta Spaarbank nv, Argenta Assuranties nv, Argenta Asset Management sa en Arvestar Asset Management nv.
- **Argenta-website:** De website www.argenta.be en andere websites van Argenta zoals actie.argenta.be.
- **Argenta Internetbankieren:** het geheel van diensten waarmee de Klant via het internet informatie kan raadplegen over zijn producten en bepaalde nieuwe producten en/of diensten kan aanvragen, aankopen en/of uitvoeren.
- **Argenta-app:** De mobiele applicatie van Argenta Spaarbank nv die toegang biedt tot de diensten van mobiel bankieren via een Toestel van de Klant.
- **Algemene Verordening Gegevensbescherming:** De AVG of GDPR (General Data Protection Regulation) is de Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG.
- **Betrokkene (je/jou):** De natuurlijke persoon die in het kader van deze verklaring het onderwerp is van de verwerking van persoonsgegevens, in welke hoedanigheid je dan ook optreedt. Dit is de natuurlijke persoon die aan de hand van de verwerkte persoonsgegevens geïdentificeerd werd of identificeerbaar is.
- **Derde:** Een natuurlijke persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan, niet zijnde de Betrokkene, noch Argenta, noch de Verwerker, noch de personen die onder rechtstreeks gezag van de Verwerkingsverantwoordelijke of de Verwerker gemachtigd zijn om de persoonsgegevens te verwerken.
- **Digitale kanalen:** De Argenta-website, Argenta Internetbankieren en de Argenta-app.
- **Direct marketing:** Het informeren van de Klant via digitale of andere weg (zoals e-mail of sms, brief, Argenta-app en via Argenta Internetbankieren), over onze bank-, financiële en verzekeringsproducten, onze diensten, promoties en evenementen.
- **Experten:** Externe dienstverleners die niet behoren tot de Argenta Groep, onder meer artsen of notarissen. Deze Experten komen tussen in het kader van bepaalde dossiers om hun expertise te verlenen.
- **Klanten:** Elke persoon of groepering zonder rechtspersoonlijkheid die een beroep doet, heeft gedaan of zal doen op de diensten van Argenta, ook al heeft het beroep op deze dienstverlening slechts een eenmalig of sporadisch karakter.
- **Toestel:** het mobiele toestel (bijvoorbeeld smartphone of tablet) van de Klant waarmee hij toegang heeft tot Argenta Internetbankieren en de Argenta-app.
- **Toestemming:** Elke vrije, specifieke, geïnformeerde en ondubbelzinnige wilsuiting waarmee de Betrokkene door middel van een verklaring of een ondubbelzinnige actieve handeling de hem betreffende verwerking van persoonsgegevens aanvaardt.
- **Ontvanger:** Een natuurlijke persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een

ander orgaan al dan niet een Derde, aan wie/waaraan de persoonsgegevens worden verstrekt. Overheidsinstanties die mogelijk persoonsgegevens ontvangen in het kader van een bijzonder onderzoek overeenkomstig het Unierecht of het lidstatelijke recht gelden echter niet als Ontvangers. De verwerking van die gegevens door die overheidsinstanties strookt met de gegevensbeschermingsregels die op het betreffende verwerkingsdoel van toepassing zijn.

- **Verwerker:** Een natuurlijk persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan die/dat ten behoeve van de Verwerkingsverantwoordelijke persoonsgegevens verwerkt.
- **Verwerkingsverantwoordelijke:** Een natuurlijke persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan die/dat, alleen of samen met anderen, het doel van en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens vaststelt.
- **Wet Verwerking Persoonsgegevens:** Wet van 30 juli 2018 betreffende de bescherming van natuurlijke personen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens.

Een aantal woorden, zoals Betalingsinitiatiedienstaanbieder, Rekeninghoudende Betalingsdienstaanbieder en Rekeninginformatiedienstaanbieder, worden niet gedefinieerd in bovenstaande woordenlijst. Meer informatie over deze diensten en definities, vind je in het [Algemeen Reglement der Verrichtingen](#).

Bijlage III: De Argenta Groep

Argenta Bank- en Verzekeringsgroep nv	
De privacy verklaring is van toepassing voor Argenta Spaarbank nv en Argenta Assuranties nv.	
Argenta Spaarbank nv Belgiëlei 49-53, 2018 Antwerpen Telefoon: 03 285 51 11 E-mail: info@argenta.be Website: www.argenta.be RPR Antwerpen, afd. Antwerpen BTW BE 0404 453 574 IBAN: BE40 9793 5489 0063	Argenta Assuranties nv Belgiëlei 49-53, 2018 Antwerpen Telefoon: 03 285 51 11 E-mail: info@argenta.be Website: www.argenta.be RPR Antwerpen, afd. Antwerpen BTW BE 0404 456 148 IBAN: BE54 9795 4917 4797 en BE29 9793 5489 0164
Argenta Spaarbank Bijkantoor Nederland	Argenta Assuranties Bijkantoor Nederland
Argenta Asset Management sa	
Arvestar Asset Management sa	