



Beleidslijn Privacy

Argenta Bank- en Verzekeringsgroep nv

Antwerpen, 06 maart 2018
Gevoeligheid: Intern

Versiebeheer

Versie 3

Auteur: Bart Baetens

Goedgekeurd op het Directiecomité: 13 maart 2018

Goedgekeurd op de Raad van Bestuur: inhoudelijk 20 maart 2018

Management Samenvatting

Argenta is gehouden tot het respecteren de persoonlijke levenssfeer van eenieder. Het recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer of privacy wordt erkend als een grondrecht op zowel Europees als nationaal niveau.

Als aanvulling op het regelgevend kader beschrijft deze beleidslijn welke doelen Argenta wenst te bereiken bij het implementeren van zijn privacybeleid (beleid bescherming persoonsgegevens).

De eerste 4 principes zijn overkoepelend voor het volledige privacybeleid van Argenta. Deze houden in dat:

- Argenta er naar streeft aan te kunnen tonen dat het in lijn met het recht op privacy en de daarin geldende regelgeving handelt. Daarvoor richten we ons tot de middenmoot van de wettelijke en maatschappelijke verwachtingen;
- om een goed privacybeleid te realiseren dient de impact op en de zorg voor de klant de focus te krijgen;
- om een goed privacybeleid te realiseren inzake het gebruik van persoonsgegevens in professionele relaties implementeren we dit correct conform de marktpraktijk;
- Argenta een neutrale reputatie nastreeft in het omgaan met privacy, die idealiter niet eens de aandacht van de klant trekt.

In de overige principes wordt in meer detail Argenta's houding ten aanzien van verschillende facetten van de privacyregelgeving bij de verwerking van persoonsgegevens van klanten uiteengezet.

Inhoudstafel

I. Inleiding.....	4
II. Toepassingsgebied.....	4
III. Context.....	5
1. Begrippen	5
2. Intern kader.....	6
3. Extern kader	7
IV. Objectieven	8
1. Compliant.....	8
2. Focus op de klant	9
3. Correct bij medewerkers en professionele relaties	9
4. Reputatie	9
5. Accountability door integratie.....	10
6. Datalekken en incidenten	10
7. Externe integriteit en vertrouwelijkheid	11
8. Interne integriteit en vertrouwelijkheid	12
9. Minimalisatie	13
10. Transparantie	15
V. Rollen & verantwoordelijkheden.....	16
VI. Rapportering	16

I. Inleiding

Argenta is gehouden tot het respecteren van eenieders persoonlijke levenssfeer. Het recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer of privacy wordt erkend als een grondrecht op zowel Europees als nationaal niveau.

Als onderdeel van zijn integriteitsbeleid heeft de beleidslijn Privacy tot doel de reputatie van Argenta te vrijwaren en kader te geven aan de naleving van de wettelijke en reglementaire verplichtingen tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens.

De implementatie van de regelgeving inzake gegevensbescherming vindt plaats aan de hand van een “ORCT” analyse (Objectieven, Risico's, Controle en Test). De Beleidslijn Privacy betreft de Objectieven (“O”) van Argenta met betrekking tot de regelgeving inzake de verwerking van persoonsgegevens. Dit zal leiden tot het bepalen van de Risico's, Controlemaatregelen en Testing. Deze Beleidslijn geeft met andere woorden de krachtlijnen weer van de ambities en doelstellingen van Argenta in het kader van privacy.

Bij twijfel over de toepassing of interpretatie van de Beleidslijn Privacy dient men steeds contact op te nemen met Compliance (de Data Protection Officer) via de mailbox privacy@argenta.be of telefonisch via 03 287 48 45.

II. Toepassingsgebied

Deze beleidslijn is van toepassing op Argenta Bank- en Verzekeringsgroep nv, Argenta Spaarbank nv, Argenta Assuranties nv, hun dochters, hun bijkantoren en elke *data processor*, hierna samen *Argenta* genoemd.

Aangezien de activiteiten van Argenta zich in beginsel binnen de Europese Unie situeren, verspreid over verschillende jurisdicties gaat ze uit van de Europese principes inzake privacy. Ze moet steeds samen worden gelezen met eventueel afwijkende nationale normen en praktijken van toepassing op de betrokken verwerking.

De entiteiten van Argenta kunnen op eigen initiatief en lokaal aanvullend beleid uitwerken, in zoverre dit niet in strijd is met deze beleidslijn.

III. Context

1. Begrippen

Deze Beleidslijn betreft de verwerking van persoonsgegevens. Het toepassingsgebied van deze beleidslijn is bijgevolg ruimer dan de louter geautomatiseerde verwerking van persoonsgegevens. Het betreft, in overeenstemming met het toepassingsgebied van de Dataprotectieverordening, zowel de geheel of gedeeltelijk geautomatiseerde verwerking van persoonsgegevens als de verwerking van persoonsgegevens die in een (niet-geautomatiseerd) bestand zijn opgenomen of die bestemd zijn om daarin te worden opgenomen.

1.1. *Persoonsgegevens*

Persoonsgegevens zijn iedere informatie betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon. Deze personen worden omschreven als de "betrokkenen".

Als 'identificeerbaar' wordt beschouwd een natuurlijke persoon die direct of indirect kan worden geïdentificeerd, met name aan de hand van een identificator zoals een naam, een identificatienummer, locatiegegevens, een online identificator of van een of meer elementen die kenmerkend zijn voor de fysieke, fysiologische, genetische, psychische, economische, culturele of sociale identiteit van die natuurlijke persoon.

Hoewel de regelgeving inzake gegevensbescherming enkel geldt ten aanzien van natuurlijke personen, betreft deze beleidslijn ook de informatie betreffende rechtspersonen. Voor zowel natuurlijke als rechtspersonen gelden immers dezelfde processen binnen Argenta. Ten aanzien van de informatie betreffende rechtspersonen, die desgevallend informatie betreffende natuurlijke personen kan bevatten, wenst Argenta dan ook dezelfde objectieven te respecteren.

1.2. *Verwerking*

Verwerking betreft elke bewerking of geheel van bewerkingen met betrekking tot persoonsgegevens of een geheel van persoonsgegevens. Dit betreft zowel het verzamelen, vastleggen, ordenen, bewaren, bijwerken, wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiden of op enigerlei andere wijze ter beschikking stellen, samenbrengen, met elkaar in verband brengen, alsmede het afschermen, uitwissen of vernietigen van persoonsgegevens. Het betreft aldus elke fase van de levenscyclus van een persoonsgegeven binnen een onderneming, meer bepaald van het inwinnen tot de verwijdering ervan.

1.3. *Datalek*

Een datalek is een inbreuk op de beveiliging die per ongeluk of op onrechtmatige wijze leidt tot de vernietiging, het verlies, de wijziging of de ongeoorloofde verstrekking van of de ongeoorloofde toegang tot doorgezonden, opgeslagen of anderszins verwerkte gegevens. Dit vereist een handeling met betrekking tot de data.

1.4. Externe versus interne integriteit & vertrouwelijkheid

Externe integriteit is de integriteit van Argenta's fysieke en geïnfomatiseerde verwerking van persoonsgegevens ten aanzien van verwerkingen die door of met personen buiten Argenta gebeuren. Dit is bijvoorbeeld de integriteit ten aanzien van hacking of bij overmaking van de persoonsgegevens aan een derde.

Interne integriteit is de integriteit van Argenta's fysieke en geïnfomatiseerde verwerking van persoonsgegevens ten aanzien van verwerkingen die door Argenta of zijn aangestelden gebeuren. Dit is bijvoorbeeld de integriteit ten aanzien van toegang door onbevoegde medewerkers of bij gebruik voor oneigenlijke doelen.

1.5. Actieve versus passieve transparantie

Actieve transparantie is de verstrekking van informatie voor het verzamelen of verwerken van de persoonsgegevens op initiatief van de data controller. Deze informatie heeft onder meer betrekking op de doelen van de verwerking, contactgegevens over de data controller en mogelijkheid tot verzet.

Passieve transparantie is het verstrekken van informatie op vraag van de eigenaar van de persoonsgegevens. Dit is bijvoorbeeld inzicht krijgen in welke gegevens de data controller over hem/haar beschikt en wat hiermee gebeurt.

1.6. Verschillende actoren

Data controller is de persoon of entiteit die alleen of samen met anderen het doel en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens bepaalt. De data controller heeft de feitelijke beslissingsmacht over de gegevensverwerking en is verantwoordelijk voor de gegevensverwerking. Argenta treedt in wezen op als data controller.

Data processor is de persoon of entiteit die ten behoeve van de data controller persoonsgegevens verwerkt, met uitsluiting van de personen die onder rechtstreeks gezag van de verantwoordelijke voor de verwerking gemachtigd zijn om de gegevens te verwerken. Zowel outsourcing partners als kantoorhouders kunnen worden beschouwd als data processors.

Derde is de andere persoon of entiteit die persoonsgegevens verwerkt voor eigen naam en rekening.

2. Intern kader

Deze beleidslijn moet samen gelezen worden met volgende beleidsdocumenten:

- Compliance Charter
- Beleidslijn informatiebeheer
- Beleidslijn informatiebeveiliging
- Beleidslijn sourcing
- Beleidslijn antidiscriminatie

3. Extern kader

De toepasselijke regelgeving op Europees en nationaal niveau betreft:

- Richtlijn 95/46/EG¹ betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens (“Richtlijn gegevensbescherming”);
- Richtlijn 2002/58/EG² betreffende de verwerking van persoonsgegevens en de bescherming van de persoonlijke levenssfeer in de sector elektronische communicatie;
- specifieke wettelijke bepalingen zoals onder meer in het Wetboek Economisch Recht, Wet van 21 maart 2007 tot regeling van de plaatsing en het gebruik van bewakingscamera's (zoals gepubliceerd in het BS op 31 mei 2007), Wet van 8 augustus 1983 tot regeling van een Rijksregister van de natuurlijke personen, enz.;
- 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 (algemene verordening gegevensbescherming) (“Dataprotectieverordening”).

De regelgeving inzake gegevensbescherming beoogt enerzijds de bescherming van de fundamentele rechten en vrijheden en in het bijzonder het recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer van een natuurlijke persoon bij de verwerking van zijn persoonsgegevens, en anderzijds het vrij verkeer van persoonsgegevens te garanderen en aldus het bevorderen van de interne markt³.

Het Europees regelgevend kader was toe aan herziening. Dit was te wijten aan de snelle technologische ontwikkelingen en toenemende globalisering (overweging 6 van de Dataprotectieverordening) alsook aan de nood aan een verdergaande harmonisatie van de nationale wetgeving ter omzetting van Richtlijn 95/46/EG in de Europese Unie⁴ (overweging (9) van de Dataprotectieverordening). Het resultaat van deze herziening is de Dataprotectieverordening. De Dataprotectieverordening treedt in werking op 25 mei 2018 en vervangt de Richtlijn 95/46/EG⁵.

De Dataprotectieverordening zal directe werking hebben in de nationale rechtsorde.

¹ Geldig tot 25 mei 2018

² Actueel in revisie

³ overweging (2), (3), (7) en (10) en artikel 1 van de Richtlijn 95/46/EG alsook overweging (2) – (9) en artikel 1 van de Dataprotectieverordening.

⁴ EUROPESE COMMISSIE, *Mededeling van de Commissie aan het Europees Parlement, de Raad, het Europees economische en sociaal comité en het Comité van de regio's: Een integrale aanpak van de bescherming van persoonsgegevens in de Europese Unie*, COM 2010/609, Brussel, 4 november 2010, p. 2 – 3 (5 – 21), beschikbaar op <http://eur-lex.europa.eu/nl/index.htm>; zie ook EUROPESE COMMISSIE, *Comparative study on different approaches to new privacy challenges in particular in the light of technological developments*, Final report submitted by LRDP Kantor Ltd, Centre for Public Reform, 20 januari 2010, p. 12, beschikbaar op <http://eur-lex.europa.eu/nl/index.htm>.

⁵ Wat betreft de verwerking van persoonsgegevens in het kader van justitiële en politieke samenwerking in strafzaken vervangt en vult een Dataprotectierichtlijn (2016/680/EU) het Kaderbesluit 2008/977/JBZ139 aan.

IV. Objectieven

Als aanvulling op het regelgevend kader wordt hieronder beschreven welke doelen Argenta wenst te bereiken bij het implementeren van zijn privacybeleid. In regel moeten deze objectieven niet gelezen worden als absolute regel, maar als doelen die in balans met andere belangen nagestreefd worden. Dit in de geest van de regelgeving rond privacy : deze beweegt ook steeds tot het nemen van gewogen besluiten in het inbreken in de persoonlijke levenssfeer, maar zal dit in de juiste omstandigheden wel toelaten.

Principes 1 tot en met 4 zijn overkoepelend voor het volledige privacybeleid van Argenta.

Nadien wordt in meer detail Argenta's houding ten aanzien van verschillende facetten van de privacyregelgeving bij de verwerking van persoonsgegevens van klanten uiteengezet.

Bij sommige principes wordt een ander beleid gevoerd, afhankelijk van het soort verwerking. Daarbij wordt naar 3 situaties gekeken:

- het verzamelen van persoonsgegevens van de klant;
- het gebruiken van persoonsgegevens voor interne doeleinden. Dit wil zeggen voor interne doelen zonder output aan of gevolgen voor de klant;
- het gebruiken van persoonsgegevens voor dienstverlening en met output aan de klant. Daarbij moet dienstverlening in de ruime zin begrepen worden, inclusief activiteiten waarbij geen product wordt geleverd maar bv. enkel een advies of (gepersonaliseerde) informatie.

De klant moet in deze in de ruime zin beschouwd worden als iedereen met wie Argenta een commerciële relatie heeft of beoogt, inclusief bijvoorbeeld prospecten, begunstigen, volmachthouders, etc...

1. Compliant

Principe:

Argenta handelt in lijn met het recht op privacy en de daarin geldende regelgeving.

In belangrijke mate is het doorstaan van de toets in toepassing van het recht op privacy en de daarin geldende regelgeving onderhevig aan maatschappelijke en technologische evoluties. Zonder zekerheid over de eindhalte veranderen de maatschappelijke verwachtingen over het respecteren van privacy. Dat gebeurt aan een snelheid die het regelgevend kader niet kan volgen. Bovendien zijn deze verwachtingen vaak gefragmenteerd over onder andere landsgrenzen, leeftijd en persoonlijkheden heen. Regelgeving is het compromis tussen deze zienswijzen. Ook technologische ontwikkelingen gebeuren aan een hoger tempo dan de ontwikkeling van wetgeving.

Daardoor kan het regelgevend kader geen absoluut houvast zijn, maar Argenta handelt wel in lijn hiermee. Dit wordt ook erkend in de GDPR door het inschrijven van een *risk based approach*.

Ieders individuele verwachtingen over het recht op privacy voorspellen en in praktijk brengen is evenmin mogelijk door de grote granulariteit en divergentie in persoonlijke verwachtingen. Argenta aligneert zich daarom tot middenmoot van de maatschappelijke verwachting in het omgaan met privacy.

2. Focus op de klant

Principe:

Om een goed privacybeleid te realiseren, dient de impact op en de zorg voor de klant de focus te krijgen.

Elk individu heeft een recht op bescherming van persoonsgegevens. Niet enkel is de relatie met de eindklant de belangrijkste voor Argenta om te onderhouden, het is ook in de verhouding tussen onderneming en consument dat de toepassing van het recht op privacy het meeste risico inhoudt. Door de volatiliteit van diens verwachtingen, de gepercipieerde waarde van iemands privacy en de mogelijkheden die nieuwe technologie ondernemingen biedt, ontstaat een spanningsveld waarbij beide partijen winst of verlies kunnen maken door het wel of niet betreden van de persoonlijke levenssfeer. Het behoud van vertrouwen in deze relatie is daardoor soms moeilijk. Daarom is het op deze verwerkingen dat Argenta de focus moet leggen, steeds met de belangen van de klant in gedachten.

3. Correct bij medewerkers en professionele relaties

Principe:

Om een goed privacybeleid te realiseren in het gebruik van persoonsgegevens in professionele relaties, implementeren we dit correct conform de marktpraktijk.

In contrast met het gebruik van persoonsgegevens van klanten staat het gebruik van persoonsgegevens binnen de relaties, die Argenta met zijn medewerkers en met andere ondernemingen (leveranciers, agenten, ...) ⁶ aanhoudt. Het verwerken van persoonsgegevens binnen deze relaties is steeds noodzakelijk om het contract uit te voeren of om wettelijke redenen, zonder dat een van de partijen hier een gepercipieerd voordeel tegenover de ander kan uithalen. Het volstaat daarom dat Argenta hiermee correct omgaat.

4. Reputatie

Principe:

Argenta streeft minstens een neutrale reputatie na in het omgaan met privacy.

Argenta vindt het belangrijk dat de klanten Argenta vertrouwen met betrekking tot hun gegevens. Een geschokt vertrouwen kan klanten er toe bewegen bij Argenta

⁶ Hier wordt niet de situatie bedoeld waarin (een aspect van) de relatie met de klant wordt gevoerd door een andere onderneming.

weg te gaan of weg te blijven. Argenta moet een negatieve reputatie op dit vlak vermijden.

Of een positief imago als voortrekker in privacybeleid daarentegen tot grotere klantenbinding en –werving leidt dan een neutraal imago is niet bewezen. Ten dele door de volatiele en uiteenlopende maatschappelijke verwachtingen, ten dele door de beperkte meerwaarde die een klant hieraan lijkt te hechten. Bovendien zou zo'n positief imago de verwachtingen ten aanzien van Argenta hoger leggen en daardoor de vertrouwensbreuk in geval van incidenten dieper maken. Daarom beschouwt Argenta privacy als een hygiënefactor die op orde moet zijn.

5. Accountability door integratie

Principe:

Als aspect van goed informatiebeheer moet privacy een belang zijn dat in de dagelijkse bedrijfsvoering is geïntegreerd. Dit zowel in onze manier van werken als ons bewustzijn.

Door ons een beter beeld op de werkelijkheid te bieden, moet informatie Argenta helpen om effectiever beslissingen te nemen. Dat maakt het een waardevolle asset. Om dat doel te kunnen dienen, moet informatie aan een aantal vereisten voldoen zoals integriteit en beschikbaarheid. Argenta dient er voor te zorgen dat de informatie steeds aan de vereisten voldoet. Dit betekent dat Argenta zich er op organiseert om dit permanent te beheren. Zoals beschreven in de beleidslijn informatiebeheer is er nood aan een permanent informatiebeheer.

Indien informatie persoonsgegevens bevat, dan is ook het toepassen van het privacybeleid en de privacyregelgeving een vereiste om de informatie in te zetten in het beslissingsproces. Dit zal immers mee de vrijheid bepalen die Argenta heeft om de informatie daarvoor te gebruiken. Bijgevolg is privacy een aspect van informatiebeheer.

Persoonsgegevens zijn waardevol. Ze zijn waardevol voor Argenta, maar ook voor de klant. Daarom moeten we ze met eenzelfde bewustzijn behandelen als andere waardevolle zaken die ons als financiële instelling worden toevertrouwd.

6. Datalekken en incidenten

Principe:

Bij een datalek of ander privacygerelateerd incident blijft beperking van de impact, nu en in de toekomst, prioritair.

Bij de beoordeling in het nemen van acties bij datalekken moeten minstens volgende elementen in overweging genomen worden:

- Of de actie de betrokkene, wiens gegevens zijn gelekt, toelaat de impact van dit lek te beperken. In dergelijke gevallen is het belangrijk dat Argenta de betrokkene daarvan in kennis stelt.

- Of het lek een indicatie is van een grootschalig probleem, eventueel ruimer dan Argenta. In dergelijke gevallen is het belangrijk dat Argenta de toezichthouder daarvan in kennis stelt⁷, opdat deze ruimere maatregelen kan nemen.

Naast de behandeling van het zich voorgedane datalek moet Argenta hier lessen uit trekken. Het is evenwel onmogelijk om alle datalekken te voorkomen.

Een effectief privacybeleid, zowel in organisatie als cultuur, is dus een werk van continue verbetering. Hiervoor moeten de signalen van datalekken en andere privacygerelateerde incidenten gebruikt worden om de effectiviteit van het privacybeleid te verbeteren.

7. Externe integriteit en vertrouwelijkheid

Principe:

Persoonsgegevens van klanten blijven binnen de vertrouwensrelatie met Argenta en worden zonder toestemming of wettelijke verplichting nooit overgemaakt aan derden.⁸

Persoonsgegevens (buiten samenwerkingsverbanden) aan derden geven of onvoldoende van derden beschermen, verbreekt de verwachting dat persoonsgegevens tussen de klant en Argenta blijven. De vertrouwensbreuk kan nog sterker zijn wanneer de doorgifte aan derden gebeurt om er als Argenta zelf voordeel uit te halen, bijvoorbeeld door middel van een verkoop. Dit vergroot de door de klant gepercipieerde waarde van de persoonsgegevens. Gezien de waarde van informatie, heeft ook Argenta bovendien er voordeel bij om de persoonsgegevens voor zichzelf te houden.

Om die redenen maakt Argenta persoonsgegevens nooit zonder toestemming of wettelijke verplichting over aan derden en zal het deze net beschermen van derden die zich er toegang toe willen verschaffen.⁹

Principe:

Wie in naam van Argenta gegevens verwerkt, moet aan dezelfde standaard als Argenta voldoen.

De klant verwacht dat de persoonsgegevens binnen de vertrouwensrelatie met Argenta blijven. Dit hoeft geen probleem te zijn, opdat voor bepaalde activiteiten - waarbij deze gegevens worden gebruikt - toch beroep op andere ondernemingen wordt gedaan. Zolang dit onder vlag van het merk Argenta gebeurt, zal - ongeacht wie juridisch welke verantwoordelijkheid heeft bij de verwerking van persoonsgegevens - de klant dit als binnen zijn relatie met Argenta beschouwen.

⁷ alsook andere cases waarbij de toezichthouder vraagt om dit te melden

⁸ Het betreft hier niet andere ondernemingen die in naam en voor rekening van Argenta werken (zogenaamde data-processors) of overheidsinstellingen. Zie begrippenlijst

⁹ Het betreft hier niet andere ondernemingen die in naam en voor rekening van Argenta werken (zogenaamde data-processors) of overheidsinstellingen. Zie begrippenlijst.

Die perceptie maakt dat - om het vertrouwen te behouden - Argenta de klant in praktijk eenzelfde zekerheid moet kunnen bieden of ze de gegevens nu zelf verwerkt dan wel daarvoor in het kader van (out)sourcing op een andere partij beroep doet.

De standaarden van informatiebeveiliging moeten zonder onderscheid van toepassing zijn op alle activiteiten in naam en/of voor rekening van Argenta.

De beleidslijn sourcing bevat een clausule dat in het kader van GDPR er contractuele afspraken dienen gemaakt te worden met leveranciers die persoonsgegevens verwerken.

8. Interne integriteit en vertrouwelijkheid

Principe:

Elk activiteit van verzamelen of verwerken van persoonsgegevens moet centraal gekend en gedocumenteerd zijn.

Zoals eerder gesteld, moet privacy geïntegreerd zijn in de dagelijkse bedrijfsvoering. Wanneer het verzamelen of verwerken van persoonsgegevens gebeurt in parallelle processen die buiten de gekende bedrijfsvoering vallen, vinden ze buiten de bescherming van Argenta plaats. Dat maakt de persoonsgegevens bijzonder kwetsbaar. Als eerste stap naar interne integriteit en vertrouwelijkheid is het daarom belangrijk dat elke activiteit waarbij persoonsgegevens verzameld of verwerkt worden in naam van Argenta centraal gekend en gedocumenteerd zijn, zodat Argenta er zijn privacybeleid op kan toepassen.

Principe:

Elke medewerker heeft een verantwoordelijkheid in het beschermen van persoonsgegevens.

Doorgaans bevat het proces van de verwerking een menselijke factor. Met het leveren van input, het volgen van het verloop of het lezen van output neemt vaak iemand kennis van de verwerkte persoonsgegevens. Zij het op papier, dan wel in een lokaal bestand of eenvoudigweg wat je je herinnert: onvermijdelijk zijn de geduplicateerde persoonsgegevens niet langer in handen van Argenta.

In het beschermen van de vertrouwelijkheid en integriteit ligt daarom ook een verantwoordelijkheid bij de medewerker die toegang tot de persoonsgegevens krijgt. Omdat systemen en procedures een verspreiding of manipulatie niet blokkeren, is het geenszins toegelaten om dit te doen.

Vanuit bewustzijn over de waarde van persoonsgegevens zal elke medewerker deze slechts gebruiken voor de doeleinden van Argenta en de klant. Daarover moet eenieder mee waken.

9. Minimalisatie

Argenta verzamelt persoonsgegevens van de klant

Principe:

Enkel informatie die Argenta gebruikt, wordt verzameld, maar we blijven dichtbij in de relatie.

Het verzamelen en gebruik van persoonsgegevens door de financiële instelling ten gunste van de dienstverlening aan de klant heeft in principe een positief effect op diens beleving.

Binnen de contacten, die klanten met medewerkers hebben, worden echter ook heel wat persoonlijke details gedeeld zonder dat daar een zakelijke intentie van aan de basis ligt. Als financiële instelling zijn we menselijk en dichtbij zijn : dit betekent dat de grens tussen een professioneel en een persoonlijk gesprek niet scherp hoeft te zijn. De klant verwacht echter niet dat persoonlijke details worden gebruikt of verspreid. Deze zijn eigen aan de persoonlijke relatie. Bij het verzamelen moet daarom wel een scherpe grens getrokken worden. Dat kunnen we eenvoudig vastleggen : we verzamelen enkel wat we (gaan) gebruiken voor dienstverlening aan de klant of voor interne doeleinden.

Principe:

Argenta verzamelt geen gegevens over ras, etnische afkomst, politieke opvattingen, religie, levensbeschouwelijke overtuigingen of seksueel gedrag van klanten.

Sommige gegevens zijn bijzonder indringend in de persoonlijke levenssfeer, of kunnen bij gebruik leiden tot discriminaties. Dit is het geval bij gegevens over ras, etnische afkomst, politieke opvattingen, religie, levensbeschouwelijke overtuigingen en seksueel gedrag. In lijn met zijn beleid met betrekking tot anti-discriminatie sluit Argenta deze elementen uit van zijn besluitvorming. Dit is beschreven in de beleidslijn anti-discriminatie.

Ofschoon onvermijdelijk dat Argenta in staat is dergelijke gegevens af te leiden uit andere persoonsgegevens (bv. betaling lidgeld), zal het deze gegevens echter nooit gebruiken of op gestructureerde manier verzamelen.

Argenta gebruikt persoonsgegevens van de klant voor interne doeleinden

Principe:

De mate waarin Argenta de verwerking van persoonsgegevens voor interne doeleinden minimaliseert, is relatief en wordt afgewogen tegen het belang van het doel.

Door het analyseren van informatie proberen we een bruikbaar beeld van de werkelijkheid te krijgen, dat ons toelaat goede beslissingen te nemen. Een beeld is

bruikbaar wanneer het voldoende accuraat de werkelijkheid weergeeft om het doel, waarvoor het beeld is gecreëerd, te bereiken.

Het minimaliseren van de verwerking van persoonsgegevens voor interne doeleinden mag niet blokkeren dat Argenta een bruikbaar beeld op de werkelijkheid krijgt.

Daarom kan geen absolute grens gesteld worden aan de mate waarin deze activiteit mag ingrijpen op de privacy. De afweging moet gebeuren tegenover het belang van het doel en het daarvoor vereiste bruikbaar beeld van de werkelijkheid.

Argenta gebruikt persoonsgegevens van de klant voor dienstverlening

Principe:

Argenta doet in zijn dienstverlening geen verwerkingen, die zijn doorsnee klant niet verwacht.

Persoonsgegevens kunnen gebruikt worden om dienstverlening beter af te stemmen op de klant. Door de juiste stukjes informatie bij elkaar te brengen, kan behoefte en gedrag voorspeld en beïnvloed worden om finaal de dienstverlening te optimaliseren.

Ondanks de evolutie gaan mensen erg verschillend om met het vrijgeven van hun persoonsgegevens, in het bijzonder in een digitale omgeving. Uit schrik voor de invloed is niet iedereen even happig om ondernemingen (te) dicht tot de persoonlijke levenssfeer toe te laten.

Voorlopers in het gebruik van persoonsgegevens verleggen deze grenzen. Wie op de grenzen duwt, schiet ze echter af en toe voorbij. De privacyregelgeving probeert de maatschappij meer vat te geven op het tempo waaraan deze grenzen verschuiven. Om te vermijden dat we de grens overschrijden, houdt Argenta zich op een veilige afstand van wat zijn doorsnee klant als indringing van de privacy beschouwt, eerder dan zelf de grenzen van het maatschappelijk toelaatbare te vormen. Dit is voor Argenta een bovengrens aan het verwerken van persoonsgegevens voor dienstverlening.

Deze verwachtingen zijn geenszins statisch en kunnen ook onder impuls van de marktpraktijk en Argenta evolueren. Ze kunnen verschillen in de verschillende regio's of klantsegmenten waarin Argenta actief is. Elke entiteit of activiteitenlijn richt zich tot de verwachtingen van de doorsnee klant.

Bij verdere evolutie in wat als algemeen maatschappelijke aanvaarde verwerkingen wordt beschouwd, wordt het doen van deze verwerkingen de norm. Deze norm is voor Argenta een ondergrens aan wat het kan doen met persoonsgegevens.

Zoals eerder vermeld, kunnen de verwachtingen van individuele klanten sterk uiteenlopend zijn en is het niet mogelijk aan al deze individuele verwachtingen te voldoen. Argenta richt zich daarom tot zijn doorsnee klant als gemene deler.

Principe:

Het gebruik van persoonsgegevens om klanten op een voor Argenta nieuwe manier te benaderen, moet geïnitieerd worden vanuit een lange termijnbeleid.

Het vormen van verwachtingen en het bouwen van vertrouwen kost tijd en vraagt een coherente houding. Nieuwe manieren om klanten te benaderen aan de hand van hun persoonsgegevens houden risico op verbroken verwachtingen in.

Daarom is het belangrijk dat, wanneer klanten door middel van een nieuwe verwerking benaderd worden, dit een bewuste keuze is als element van een doorgezet beleid.

10. Transparantie

Argenta verzamelt persoonsgegevens van de klant

Principe:

Klanten mogen niet verrast zijn van de gegevens die Argenta over hen bezit.

Transparantie stimuleert informatiesymmetrie. Bedoeling is dat de partijen daardoor van elkaar begrijpen waar ze hun acties op zullen en kunnen baseren en hierbij kunnen optreden, als ze vinden dat de ander te veel of verkeerde informatie heeft. Daarbij moeten we vermijden dat klanten ontstemd zijn van de persoonsgegevens waarover Argenta beschikt of wat Argenta er mee doet.

Als een klant ontstemd is over de persoonsgegevens die over hem verzameld werden, lokt dit - ongeacht juridische indekking door Argenta - een negatieve reactie en verzet uit.

Argenta gebruikt persoonsgegevens van de klant voor interne doeleinden

Principe:

Over gebruik voor interne doelen wordt de klant niet actief geïnformeerd.

Eigen aan het bank- en verzekeringsbedrijf is dat er heel wat uitgebreide en complexe interne verwerkingen gebeuren. Deze verwerkingen kunnen bijvoorbeeld betrekking hebben op analyses voor productontwikkeling, (financieel) risicobeheer of operationeel management. Volledig begrip van deze verwerkingen vereist een doorgedreven kennis van de werking van financiële instellingen. Daardoor is dergelijke overdracht van kennis aan klanten een grote inspanning in verhouding tot het doel.

Daarenboven zijn deze verwerkingen eigen aan bedrijfsvoering in de financiële sector. In regel zijn deze hetzij verplicht door regelgeving of toezichthouder, hetzij noodzakelijk voor een correcte bedrijfsvoering. Verwachtingen van klant en maatschappij zijn hierdoor mee gevormd. Daarom informeert Argenta voor dit aspect van transparantie de klanten op formele, niet actieve manier.

Argenta gebruikt persoonsgegevens van de klant voor dienstverlening

Principe:

Klanten moeten voldoende begrijpen wat Argenta met hun persoonsgegevens doet in het kader van dienstverlening. Dit is nodig om te beslissen of ze de dienstverlening wensen.

Om te vermijden dat een verwerking van persoonsgegevens onverwachte gevolgen heeft voor de dienstverlening die de klant krijgt, is het belangrijk dat hij zich bewust is van dit gebruik. Hiervoor moet hem in mensentaal transparantie geboden worden, opdat hij de verwerkingen begrijpt, zonder technische finesses.

V. Rollen & verantwoordelijkheden

Als aspect van informatiebeheer is de organisatie ter implementatie van het privacybeleid geïntegreerd met de organisatie ter implementatie van het beleid informatiebeheer, zoals beschreven in de beleidslijn informatiebeheer. Het Information Management Office zal in eerste lijn verantwoordelijk zijn voor het beheersproces en het faciliteren ervan.

De eigenaar van de informatie (meer bepaald van de persoonsgegevens) zal in eerste lijn verantwoordelijk zijn voor het verwerken ervan, conform de privacyregelgeving en -beleid, door onder meer de implementatie van controlemaatregelen.

In aanvulling hierop is bij Argenta de rol van Data Protection Officer ingesteld binnen de Compliance Functie¹⁰. Vanuit de tweede lijn moet de Data Protection Officer op onafhankelijke wijze - met betrekking tot privacy - het beleid vormen, faciliterend (inzake risicobewustwording) en adviserend optreden bij implementatie van controlemaatregelen, data protection impact assessments (DPIA) begeleiden, compliancy testen en als contactpunt optreden voor de toezichthouder. Hij of zij heeft ook het mandaat om op discretionaire basis te (be)oordelen over de melding van datalekken. De opname van deze rol binnen de Compliance Functie is een verbijzondering op het Compliance Charter.

VI. Rapportering

Minstens jaarlijks rapporteert de Compliance Functie in het Compliance jaarverslag over haar activiteiten ter implementatie van het privacybeleid.

Ad hoc en ter discretie van de Data Protection Officer worden ernstige privacygerelateerde incidenten onverwijld gerapporteerd aan het Operationeel risicocomité (GRC Orco) en/of het DC.

¹⁰ Desgevallend wordt er lokaal een Data Protection Officer (DPO) / Functionaris Gegevensbescherming (FG) aangesteld, die dan functioneel rapporteert aan de DPO van de Argenta groep.