



# Privacyverklaring

Versie van 11.02.2019  
Treedt in werking op 11.02.2019  
Vervangt alle vorige versies

**Argenta Bank- en Verzekeringsgroep nv, Belgiëlei 49-53, 2018 Antwerpen**

## Inhoud

I. Definities .....	4
II. Algemeen .....	5
II.1. Toepassingsgebied .....	5
II.2. Persoonsgegevens.....	5
II.3. Verwerken van persoonsgegevens .....	6
II.4. Op wie is deze verklaring van toepassing? .....	6
II.5. Argenta als Verwerkingsverantwoordelijke .....	6
II.6. Arvestar als Verwerkingsverantwoordelijke .....	7
III. Welke categorieën van persoonsgegevens worden verwerkt?.....	7
IV. Verwerkingsdoeleinden .....	8
V. Verkrijgen van uw persoonsgegevens.....	9
VI. Bewaring van uw persoonsgegevens .....	9
VII. Rechtsgrond van de verwerking.....	9
VII.1. Naleven van wettelijke verplichtingen.....	9
VII.2. Uitvoeren van contracten.....	11
VII.3. Behartigen van gerechtvaardigde belangen .....	11
VII.4. Argenta verkreeg uw Toestemming .....	11
VIII. Delen van persoonsgegevens.....	12
VIII.1. Verwerking van persoonsgegevens door entiteiten van de Argenta Groep.....	12
VIII.2. Verwerking van persoonsgegevens door personen of entiteiten buiten de Argenta Groep .....	13
VIII.2.1. Verwerkers .....	13
VIII.2.2. Overheidsinstanties .....	14
VIII.2.3. Andere Ontvangers.....	14
VIII.2.4. Ontvangers buiten de EER.....	14
IX. Rechten van Betrokkenen.....	14
IX.1. Algemeen .....	14
IX.2. Over welke rechten beschikt U met betrekking tot uw persoonsgegevens?.....	15
IX.2.1. Recht op inzage.....	15

IX.2.2. Recht op verbetering.....	15
IX.2.3. Recht op gegevenswissing.....	15
IX.2.4. Recht op gegevensoverdraagbaarheid .....	15
IX.2.5. Recht op bezwaar.....	16
IX.2.6. Recht op beperking.....	16
IX.3. Rechten in het kader van bijzondere verwerkingsmodaliteiten.....	16
IX.3.1. Recht op menselijke tussenkomst ingeval van geautomatiseerde individuele besluitvorming.....	16
IX.3.2. U kunt bezwaar aantekenen tegen de verwerking van persoonsgegevens ten behoeve van Direct marketing.....	17
IX.4. Hoe kunt U uw rechten uitoefenen?.....	17
IX.4.1. Bij Argenta.....	17
IX.4.2. Bij Derden .....	18
IX.5. Klachten .....	18
X. Digitale applicaties.....	19
X.1. Cookies .....	19
X.2. Argenta pagina .....	19

## I. 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:** Wanneer we in het kader van deze verklaring spreken over Argenta, dan hebben we het over de vennootschappen Argenta Spaarbank nv en/of Argenta Assuranties nv tezamen. In uitzonderlijke gevallen waar dat niet het geval is, zal daar uitdrukkelijk melding van gemaakt worden.
- **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.
- **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.
- **U / Betrokkene:** De natuurlijke persoon die in het kader van deze verklaring het onderwerp is van de verwerking van persoonsgegevens, in welke hoedanigheid u dan ook optreedt. Dit is de natuurlijke persoon die aan de hand van de verwerkte persoonsgegevens geïdentificeerd werd of identificeerbaar is.
- **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.
- **Digitale applicaties:** De Argenta-website, Argenta Internetbankieren en de Argenta-app.
- **Direct marketing:** het informeren van de Klant via offline en online kanalen, o.a. via e-mail, sms, Argenta-app en via Argenta Internetbankieren, over onze diensten, bank-, financiële- en verzekeringsproducten, promoties en evenementen die Argenta organiseert.
- **Argenta-website:** De website [www.argenta.be](http://www.argenta.be) en andere websites van Argenta zoals [faq.argenta.be](http://faq.argenta.be), [app.argenta.be](http://app.argenta.be), [actie.argenta.be](http://actie.argenta.be) en [blog.argenta.be](http://blog.argenta.be).
- **Argenta Internetbankieren:** Het geheel van diensten waarmee de Klant via het internet informatie kan bekomen over en betalingstransacties kan uitvoeren op de aan het betaalinstrument bij Argenta gekoppelde rekeningen waarvan hij houder, medehouder of volmachthouder is.
- **Argenta-app:** De mobiele applicatie van Argenta die toegang biedt tot de diensten van mobiel bankieren via een mobiel toestel van de Klant.
- **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.
- **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.

- **Verwerker:** Een natuurlijke- of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan die/dat ten behoeve van de Verwerkingsverantwoordelijke persoonsgegevens verwerkt.
- **Wet Verwerking Persoonsgegevens:** Wet van 30 juli 2018 betreffende de bescherming van natuurlijke personen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens.
- **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.
- **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.
- **Experten:** Externe dienstverleners die niet behoren tot de Argenta Groep, zoals onder meer artsen of notarissen. Deze Experten komen tussen in het kader van bepaalde dossiers om hun expertise te verlenen.

## II. Algemeen

Argenta hecht veel belang aan uw privacy en gaat zorgvuldig om met uw persoonsgegevens. We verwerken persoonsgegevens om gezinnen en individuen eenvoudig, eerlijk en dichtbij te ondersteunen om hun financiële gezondheid te verzekeren.

Om hierover zo transparant mogelijk te zijn, leggen we in de Privacyverklaring uit welke persoonsgegevens we van U verzamelen en hoe we deze verwerken. In de Privacyverklaring lichten we eveneens toe hoe U uw rechten kunt uitoefenen. De Privacyverklaring is opgesteld in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

### *Inwerkingtreding*

De Privacyverklaring treedt in werking op 11 februari 2019.

### *Wijziging van de Privacyverklaring*

Argenta zal bij elke substantiële wijziging een redelijke inspanning leveren om U via de Argenta-website, Argenta Internetbankieren, de Argenta-app of andere communicatiekanalen, te informeren.

Het is altijd de laatste versie van deze Privacyverklaring die van kracht is. De laatste versie van de Privacyverklaring is beschikbaar op de Argenta-website en via uw kantoor.

## II.1. Toepassingsgebied

De Privacyverklaring betreft de verwerking van persoonsgegevens van Klanten, Experten en andere tussenkomende partijen die worden verwerkt onder de verantwoordelijkheid van Argenta. Dat zijn bijvoorbeeld de verwerkingen van uw persoonsgegevens in het kader van een contract dat we met U hebben.

## II.2. Persoonsgegevens

Onder persoonsgegevens verstaan we alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon ('Betrokkene'). Als identificeerbaar wordt beschouwd een natuurlijke persoon die direct of indirect kan worden geïdentificeerd. Bijvoorbeeld aan de hand van uw naam, voornaam, adres of rekeningnummer.

### **II.3. Verwerken van persoonsgegevens**

Het verwerken betreft een aantal diverse handelingen die kunnen gebeuren met persoonsgegevens. Daartoe rekenen wij elke bewerking of elk geheel van bewerkingen met betrekking tot persoonsgegevens of een geheel van persoonsgegevens, al dan niet uitgevoerd via geautomatiseerde processen, zoals 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.

### **II.4. Op wie is deze verklaring van toepassing?**

#### *Personeel toepassingsgebied*

De Privacyverklaring is enkel van toepassing op Klanten, Experts en andere tussenkomende partijen, evenals hun respectievelijke gevolmachtigde vertegenwoordigers. Dit zijn de Betrokkenen op wie de Privacyverklaring van toepassing is. Zowel de voormalige, huidige als potentiële Klanten vallen binnen het toepassingsgebied van deze verklaring, evenals de volmachthouders of wettelijke vertegenwoordigers. Daarnaast is de Privacyverklaring van toepassing op alle andere natuurlijke personen die een rechtspersoon vertegenwoordigen of daarvan gevolmachtigden zijn.

#### *Territoriaal toepassingsgebied*

De Privacyverklaring is enkel van toepassing op de verwerkingen van persoonsgegevens in het kader van de activiteiten van Argenta Spaarbank nv en Argenta Assuranties nv op Belgisch grondgebied.

Het gaat meer bepaald om volgende entiteiten:

- Argenta Spaarbank nv  
Maatschappelijke zetel:  
Belgiëlei 49-53  
2018 Antwerpen  
RPR Antwerpen, afd. Antwerpen - btw BE 0404.453.574
- Argenta Assuranties nv  
Maatschappelijke zetel:  
Belgiëlei 49-53  
2018 Antwerpen  
RPR Antwerpen, afd. Antwerpen – btw BE 0404.456.148

Argenta is als onderneming actief in België onderworpen aan de Belgische en Europese regelgeving omtrent privacy en gegevensbescherming (hierna 'privacywetgeving'). De Belgische Gegevensbeschermingsautoriteit treedt op als bevoegde toezichhoudende autoriteit.

### **II.5. Argenta als Verwerkingsverantwoordelijke**

Argenta treedt in de Privacyverklaring altijd op als Verwerkingsverantwoordelijke tenzij anders omschreven in de Privacyverklaring. Argenta is als Verwerkingsverantwoordelijke zowel uw contactpersoon als die van de toezichhoudende autoriteiten (zoals de Belgische Gegevensbeschermingsautoriteit) voor alle vragen in verband met het gebruik van uw persoonsgegevens door Argenta.

De Argenta Groep is als bank- en verzekeringsgroep, actief in België, Nederland en Luxemburg. We richten ons op het verzekeren van de financiële gezondheid van gezinnen en individuen. Onze kernbedrijvigheid bestaat uit het aanbieden van spaar- en beleggingsproducten, kredieten en verzekeringen. De hoofdzetel is gelegen te Belgiëlei 49-53, 2018 Antwerpen.

We benadrukken dat Argenta in de zin van de Privacyverklaring in het bijzonder twee vennootschappen van de Argenta Groep betreft, meer bepaald Argenta Spaarbank nv en Argenta Assuranties nv. Afhankelijk van de verwerkingsactiviteit zal Argenta Spaarbank nv en/of Argenta Assuranties nv optreden als Verwerkingsverantwoordelijke. Wanneer we in de Privacyverklaring melding maken van Argenta, verstaan we hieronder Argenta Spaarbank nv en/of Argenta Assuranties nv. Wat de uitoefening van uw rechten betreft, of enige andere bepaling in deze verklaring, is er geen verschil of de verwerking tot de verantwoordelijkheid behoort van Argenta Spaarbank nv en/of Argenta Assuranties nv. De Privacyverklaring is namelijk van toepassing ongeacht of de verwerking plaatsvindt onder de verantwoordelijkheid van Argenta Spaarbank nv en/of Argenta Assuranties nv (cfr. hoofdstuk II.4). Indien de verantwoordelijkheid van Argenta Spaarbank nv en/of Argenta Assuranties nv een specifieke invloed heeft op de toepassing van de bepalingen van de Privacyverklaring, zal dit uitdrukkelijk worden vermeld.

In bepaalde omstandigheden worden persoonsgegevens uitgewisseld binnen de Argenta Groep. Over deze uitwisselingen vindt U in hoofdstuk VIII. meer informatie.

## **II.6. Arvestar als Verwerkingsverantwoordelijke**

Wanneer U hebt ingeschreven op deelbewijzen van Argenta Pensioenspaarfonds en/of Argenta Pensioenspaarfonds Defensive kan Arvestar Asset Management nv (Maatschappelijke zetel, Guimardstraat 19, 1040 Brussel, RPR Brussel - btw BE 0700.529.248) optreden als verwerkingsverantwoordelijke met als doel het beheer van geschillen.

Voor deze verwerkingsactiviteiten doet Arvestar Asset Management nv beroep op Argenta Spaarbank nv en Argenta Bank- en Verzekeringsgroep nv als Verwerkers. Arvestar Asset Management nv en deze vennootschappen zullen de persoonsgegevens van de Betrokkenen verwerken overeenkomstig deze Privacyverklaring.

## **III. Welke categorieën van persoonsgegevens worden verwerkt?**

Om uw financiële gezondheid te verzekeren is het noodzakelijk om bepaalde persoonsgegevens te verwerken. Afhankelijk van de doelstelling verwerken wij een aantal categorieën van de hieronder weergegeven persoonsgegevens. Wij benadrukken dat we niet altijd alle onderstaande categorieën verwerken maar enkel diegene die we naargelang het verwerkingsdoeleinde nodig hebben. De verwerkte categorieën van persoonsgegevens zijn:

- identificatiegegevens zoals uw naam, voornaam, identiteitskaart, paspoortnummer of geboortedatum;
- contactgegevens zoals uw adres, telefoonnummer of e-mailadres;
- rijksregisternummer of nationaal identificatienummer;
- financiële identificatiegegevens zoals bankrekeningnummer of kaartnummer;
- inkomens- en vermogensgegevens zoals uw inkomsten, bezittingen en investeringen of eventuele uitgaven en schulden;
- beroepsgegevens, zoals uw beroepsactiviteit of beroepsstatuut;

- gegevens in verband met financiële- en verzekeringsproducten die U bij ons of andere instellingen aanhoudt of gegevens omtrent uw uitgaven en schulden;
- afgeleide financiële gegevens zoals uw beleggersprofiel;
- afwikkelingsgegevens zoals financiële betalingsgegevens, gegevens over de afwikkeling van een schadegeval;
- levensstijl & gewoonten zoals taal, drug-, tabaks- en alcoholverbruik;
- relationele gegevens zoals gegevens betreffende gezinssituatie, burgerlijke staat;
- beeld- en geluidsopnamen;
- gerechtelijke gegevens;
- gegevens betreffende het mobiele toestel zoals technische informatie over het mobiele toestel, relevante identificators van de telefoon, OS-versie, locatie.
- gegevens betreffende uw fysieke en psychische gezondheid, bijvoorbeeld gegevens in een medische vragenlijst.
- gegevens inzake uw klik- en surfgedrag op de Argenta-website en andere websites, via uw browser en de Argenta-app.

## IV. Verwerkingsdoeleinden

Argenta zal uw persoonsgegevens enkel verwerken voor zover er een doel is dat de verwerking van uw persoonsgegevens noodzakelijk maakt. Bovendien zal Argenta enkel de persoonsgegevens verwerken die noodzakelijk zijn voor het beoogde doel. Om uw financiële gezondheid te verzekeren, verwerkt Argenta uw gegevens voor volgende doeleinden:

- Om U te ondersteunen bij het maken van uw financiële keuzes, zoals het verlenen van beleggingsadvies.
- Met het oog op het uitvoeren van de overeenkomsten die U met Argenta sluit. Hieronder begrijpen wij onder meer het beheren van uw klantendossier, het afsluiten en beheren van rekeningen, verlenen en beheren van kredieten, aanbieden en beheren van persoonsverzekeringen of verzekeringen tegen brand, ongevallen en allerlei gevaren of verzwaarde risico's. Evenals het uitvoeren van betaalopdrachten en verrichtingen met financiële instrumenten.
- In het kader van onze interne bedrijfsvoering. Hieronder begrijpen wij onder meer interne informatiedoeleinden, optimale kantoorwerking, het verrichten van markt- en tevredenheidsonderzoeken, beveiliging, het beheren van geschillen, het beheren van risico's via analyses of modellen, het opmaken van statistieken en klantenmodellen en het uitvoeren van analyses. Evenals het beheren van onze IT- infrastructuur, zoals de ondersteuning van de goede werking van onze netwerken. Om U optimaal te kunnen ondersteunen, verwerkt Argenta uw persoonsgegevens om U als Klant via offline en online kanalen, o.a. via e-mail, sms, Argenta-app en via Argenta Internetbankieren, te informeren over onze diensten, bank-, financiële- en verzekeringsproducten, promoties en evenementen die Argenta organiseert ('Direct marketing').
- In geval van toepasselijke wettelijke verplichtingen. Hieronder begrijpen wij onder meer het risicobeheer en controledoeleinden zoals in het kader van anti-witwasmonitoring. Evenals het opsporen en/of gepast behandelen en/of 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. Dit houdt ook het rapporteren in van en naar toezichthouders en de uitwisseling van gegevens met Belgische- en buitenlandse administraties in het kader van CRS, AEOI, FATCA of andere wettelijke verplichtingen.

De verwerkingen die plaatsvinden in het kader van het beheer van de IT -infrastructuur, het beheer van geschillen, controledoeleinden en risicobeheer zijn ondersteunende activiteiten. Deze ondersteunende activiteiten zijn nodig zijn om onze commerciële en operationele



activiteiten op een goede manier te laten verlopen. Uw persoonsgegevens zullen enkel voor deze doeleinden worden verwerkt voor zover dat nodig is om deze doeleinden te bereiken.

## V. Verkrijgen van uw persoonsgegevens

Argenta verkrijgt persoonsgegevens op verschillende manieren en tijdstippen. In het bijzonder verkrijgen we uw persoonsgegevens bij U als Betrokkene bijvoorbeeld bij het aangaan van een zakenrelatie of bij het afnemen van een specifieke dienst of product bij Argenta.

In bepaalde gevallen verkrijgen we uw persoonsgegevens via andere entiteiten of personen buiten de Argenta Groep zoals de Centrale voor Kredieten aan Particulieren (CKP), Datassur, EquensWorldline, een Rekeninghoudende Betalingsdientaanbieder, Identifin of het Belgisch Staatsblad.

In en rond de gebouwen kunt U eveneens worden geregistreerd door een van onze bewakingscamera's.

## VI. Bewaring van uw persoonsgegevens

Persoonsgegevens mogen ingevolge de privacywetgeving niet langer worden bewaard dan noodzakelijk voor het doel waarvoor ze worden verwerkt. Andere wetgeving verplicht Argenta sommige persoonsgegevens minimaal gedurende een bepaalde periode te bewaren. Daarbij houden we rekening met de verschillende wettelijke regels die ons verplichten uw persoonsgegevens te bewaren.

## VII. Rechtsgrond van de verwerking

Wij verwerken uw persoonsgegevens enkel wanneer de Algemene Verordening Gegevensbescherming dat toestaat. Voor Argenta komt dat neer op de volgende vier situaties:

- Argenta is wettelijk verplicht om uw gegevens te verwerken.
- De uitvoering van een contract, evenals het afsluiten en het beheer daarvan, vereist de verwerking van uw persoonsgegevens.
- Argenta verwerkt uw persoonsgegevens omdat dat noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van Argenta of een Derde.
- Indien geen van de bovenstaande rechtsgronden voorhanden is, zullen wij altijd aan U als Betrokkene de Toestemming vragen, vooraleer we uw gegevens verwerken.

Deze vier rechtsgronden worden hierna verder toegelicht.

### VII.1. Naleven van wettelijke verplichtingen

Argenta is in een aantal gevallen wettelijk verplicht uw persoonsgegevens te verwerken. Om te voldoen aan de verplichtingen die de wetgever ons oplegt, verwerken wij uw persoonsgegevens op grond van onder meer de volgende bepalingen en de daarin bepaalde doeleinden:

- 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 infrastructuur 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 economisch recht, zoals boek VII omtrent de betalings- en kredietinstellingen;
  - 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 Betalingsdienstaanbieder uw persoonsgegevens doorgeven aan de Rekeninginformatiedienstaanbieder of Betalingsinitiatiedienstaanbieder indien u 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 tot uitbreiding van de toegang tot het centraal bestand van berichten van beslag, delegatie, overdracht, collectieve schuldenregeling en protest en 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 31 juli 2017 houdende omzetting van meerdere richtlijnen inzake de verplichting automatische uitwisseling van inlichtingen op belastinggebied;
  - de wet van 24 juli 2008 die regels omvat aangaande slapende rekeningen, safes en verzekeringsovereenkomsten;
  - de wet van 8 augustus 1997 betreffende faillissementen;
  - de wet van 18 september 2017 inzake preventie van witwassen en 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.
  - 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.

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.

Wanneer U niet wenst dat we uw persoonsgegevens verwerken op grond van wettelijke verplichtingen, kunt U het genot van bepaalde Argenta-diensten ontzegt worden. Wij wijzen U erop dat U ons uw correcte persoonsgegevens moet bezorgen. Op die manier kunnen we U altijd een correcte dienstverlening garanderen.

## **VII.2. Uitvoeren van contracten**

Om met U een contract te kunnen aangaan, te beheren of af te sluiten moet Argenta uw persoonsgegevens verwerken. Dat is het geval voor onder meer kredietverlening, het uitvoeren van betalingen, of het beheer van uw verzekeringen.

## **VII.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.

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

Om U optimaal te kunnen ondersteunen, verwerkt Argenta uw persoonsgegevens in het bijzonder op grond van gerechtvaardigd belang om U als Klant (met uitzondering van potentiële klanten, cfr. hoofdstuk VII.4) via offline en online kanalen, o.a. via e-mail, sms, Argenta-app en via Argenta Internetbankieren, te informeren over onze diensten, bank-, financiële en verzekeringsproducten, promoties en evenementen die Argenta organiseert ('Direct marketing'). Onze producten en diensten zorgen er immers voor dat U als Klant kunt deelnemen aan het financieel verkeer en dat wij uw financiële gezondheid kunnen verzekeren. Wanneer wij merken dat bepaalde producten of diensten specifiek voor U interessant zouden kunnen zijn, brengen wij U hiervan op de hoogte. Bij dergelijke op maat gemaakte commerciële berichtgeving houden we rekening met uw behoeften. U kunt echter op ieder moment beslissen om U uit te schrijven uit onze algemene berichtgeving (zoals een nieuwsbrief) en/of uit op maat gemaakte commerciële berichtgeving in dit kader (cfr. hoofdstuk IX.3.2).

## **VII.4. Argenta verkreeg uw Toestemming**

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

Wanneer nodig, zullen we altijd uw Toestemming voorafgaand aan de verwerking vragen. Dat doen we onder meer ten aanzien van potentiële klanten voor Direct marketing doeleinden alsook om uw vragen en verzoeken te behandelen. Wij hebben op dat ogenblik immers nog geen zakenrelatie met U als potentiële klant.

Wanneer we uw medische gegevens verwerken meer bepaald om U een geschikt verzekeringsproduct (zoals een schuldsaldoverzekering) aan te bieden en dat te beheren, baseren wij ons altijd op uw uitdrukkelijke Toestemming om deze persoonsgegevens te verwerken.

Argenta kan elektronische communicatiegegevens (zoals inkomende telefoongesprekken, berichten via de Argenta-app en e-mails op het Contactcenter) van U verwerken met het oog op de opleiding en coaching van zijn medewerkers.

Indien u als Klant uitdrukkelijk toestemming hebt gegeven aan Argenta Spaarbank nv om op te treden als Rekeninginformatiedienstaanbieder of als Betalingsinitiatiedienstaanbieder, zal de Argenta Spaarbank nv op een veilige manier communiceren met de Rekeninghoudende Betalingsdienstaanbieder om de Betaalrekeningen (saldo, de transactiehistoriek en het transactiedetail) die online toegankelijk zijn bij de Rekeninghoudende Betalingsdienstaanbieder te tonen of om de Betalingstransactie te initiëren. Meer informatie over deze diensten en definities (zoals woorden in deze alinea met een hoofdletter), vindt u in het [Algemeen Reglement der Verrichtingen](#).

Wanneer U op een later tijdstip de gegeven Toestemming terug wilt intrekken, dan kunt U dat op ieder gegeven ogenblik. Hoe U dat kunt doen, kunt U terugvinden in hoofdstuk IX.4. Het intrekken van de Toestemming gegeven aan Argenta Spaarbank nv om op te treden als Rekeninginformatiedienstaanbieder of als Betalingsinitiatiedienstaanbieder kan ook via de Argenta-app.

In het geval van intrekking van de toestemming zullen wij onmiddellijk elke verwerking van uw gegevens die steunt op deze Toestemming stopzetten. Dat doet weliswaar geen afbreuk aan de rechtmatigheid van de verwerking op basis van de Toestemming vóór de intrekking daarvan.

## VIII. Delen van persoonsgegevens

### VIII.1. Verwerking van persoonsgegevens door entiteiten van de Argenta Groep

Argenta kan de persoonsgegevens van de Betrokkenen ter beschikking stellen van vennootschappen die behoren tot de Argenta Groep. Deze vennootschappen kunnen de persoonsgegevens van de Betrokkenen verwerken overeenkomstig de Privacyverklaring, in het kader van de activiteiten van Argenta Spaarbank nv en Argenta Assuranties nv.

Met het oog op een gezamenlijk- en efficiënt beheer van de persoonsgegevens op groepsniveau, kan Argenta persoonsgegevens die door de andere vennootschappen die behoren tot de Argenta Groep over de Betrokkenen werden verzameld, verwerken. Dit gebeurt in het belang van Argenta en in het belang van de Argenta Groep. Deze verwerkingen zullen plaatsvinden overeenkomstig de Privacyverklaring.

## VIII.2. Verwerking van persoonsgegevens door personen of entiteiten buiten de Argenta Groep

In bepaalde gevallen zullen uw persoonsgegevens worden 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 uw persoonsgegevens overmaken of zij kunnen deze voor ons verwerken, voor zover dat noodzakelijk is voor het uitvoeren van deze opdrachten.

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. Wat de verwerking van persoonsgegevens betreft door deze personen of entiteiten, optredend als Verwerkingsverantwoordelijke, moet U zich richten tot deze personen of entiteiten om uw rechten uit te oefenen. Dat kan een overheidsinstantie of enige andere Ontvanger zijn.

### VIII.2.1. Verwerkers

#### *Kantoorhouders*

Binnen het kader van de bovenvermelde doelen en in zoverre dit gerechtvaardigd is verwerkt uw kantoorhouder in onze opdracht uw persoonsgegevens. Hij verwerkt uw persoonsgegevens ten einde uw financiële gezondheid te verzekeren. Dit heeft tot gevolg dat ook de medewerkers van de kantoorhouder toegang hebben tot uw persoonsgegevens voor zover dit noodzakelijk is voor het verlenen van hun diensten.

#### *Verwerkers uit de financiële en verzekeringssector*

Argenta doet een beroep op onder meer volgende Verwerkers:

- SWIFT, [www.swift.com](http://www.swift.com), voor de uitwisseling van berichten;
- Bancontact, [www.bancontact.com](http://www.bancontact.com), met het oog op de uitvoering van betalingstransacties onder het Bancontact betaalschema;
- Mastercard, [www.mastercard.com](http://www.mastercard.com), voor de betalingstransacties met kredietkaarten;
- EquensWorldline, [www.equensworldline.com](http://www.equensworldline.com), voor het uitvoeren van betalingstransacties;
- Leleux, [www.leleux.be](http://www.leleux.be), voor de uitvoering van orders in financiële instrumenten;
- Van Ameyde Services Belgium, [www.vanameyde.com](http://www.vanameyde.com), voor het beheer van verzekeringen;
- Vereycken & Vereycken, <https://www.vereycken.be/home>, voor het beheer van verzekeringen;
- Vanbreda Risk & Benefits NV, [www.vanbreda.be](http://www.vanbreda.be), voor het beheer van verzekeringen;
- Sopra Banking Software, [www.soprabanking.com](http://www.soprabanking.com);
- bepaalde Experts, zoals een adviserend arts, om in het kader van bepaalde dossiers hun expertise te kunnen verlenen.

#### *Andere verwerkers*

Argenta doet een beroep op onder meer de volgende Verwerkers:

- beheerders van marketing- en analysetools (zie X.1);
- beheerders van de IT-infrastructuur.

### **VIII.2.2. Overheidsinstanties**

In bepaalde gevallen is Argenta verplicht uw 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 Consignatie Kas (DCK);
- Europese Centrale Bank (ECB);
- FSMA;
- Gerechtelijke autoriteiten;
- Nationale Bank van België (NBB);
- Cel voor Financiële Informatieverwerking (CFI).

### **VIII.2.3. Andere Ontvangers**

Enkel voor zover strikt vereist kunnen wij genoodzaakt zijn om uw persoonsgegevens te verlenen aan andere Ontvangers. Onder meer aan een herverzekeraar om U een verzekering aan te bieden (zoals R+V Versicherung AG<sup>1</sup>), aan een Rekeninginformatiedienstaanbieder of een Betalingsinitiatiedienstaanbieder indien u hierom verzoekt, Belgian Mobile ID (itsme) of aan andere banken om een bepaalde transactie te kunnen uitvoeren.

### **VIII.2.4. Ontvangers buiten de EER**

Wanneer Argenta uw persoonsgegevens doorgeeft aan Ontvangers buiten de EER, dan zal Argenta er voor zorgen dat er een equivalent veiligheidsniveau ter beveiliging van uw gegevens en de bescherming van uw privacy aanwezig is zoals in België. Dit kan onder meer door het voorzien van bijkomende contractuele waarborgen in de overeenkomst met de Verwerkers.

## **IX. Rechten van Betrokkenen**

### **IX.1. Algemeen**

Als Betrokkene beschikt U over een aantal algemene rechten inzake uw persoonsgegevens. In het geval van enkele bijzondere verwerkingsmodaliteiten beschikt U over bijkomende rechten.

U geniet als Betrokkene altijd het recht om de onderstaande rechten kosteloos uit te oefenen. In het geval dat uw verzoek kennelijk ongegrond of buitensporig is, met name vanwege het repetitief karakter ervan, kan Argenta:

- Een redelijke vergoeding aanrekenen in het licht van 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 uw verzoek redelijk is en niet buitensporig of manifest ongegrond is. Het is aan Argenta om de

---

<sup>1</sup> meer informatie over het privacybeleid van R+V Versicherung AG vindt u op [www.gdpr.ruv.de](http://www.gdpr.ruv.de)

kennelijk ongegronde of buitensporige aard van uw verzoek aan te tonen. Indien dit het geval zou blijken brengen wij U daarvan op de hoogte en zijn wij niet gehouden aan uw verzoek te voldoen.

Dit doet geen afbreuk aan enige andere kosten, tarieven of belastingen die U Argenta verschuldigd bent.

Vervolgens lichten we in hoofdstuk IX.4 toe hoe U elk van de hieronder verklaarde rechten kunt uitoefenen.

## **IX.2. Over welke rechten beschikt U met betrekking tot uw persoonsgegevens?**

### ***IX.2.1. Recht op inzage***

U hebt het recht om te weten of we uw persoonsgegevens verwerken. Wanneer dat het geval is, om inzage te verkrijgen van die persoonsgegevens en van de volgende informatie, meer bepaald:

- welke (categorieën van) persoonsgegevens wij van U verwerken;
- met welke doeleinden wij deze persoonsgegevens verwerken;
- aan welke (categorieën van) Ontvangers de persoonsgegevens zijn of zullen worden verstrekt, met name Ontvangers in derde landen of internationale organisaties;
- de toepasselijke bewaartermijn van de persoonsgegevens (cfr. hoofdstuk VI.);
- waar wij uw persoonsgegevens hebben verkregen; en
- de bijzondere situaties waarin sprake is van geautomatiseerde individuele besluitvorming en, ten minste in die gevallen, nuttige informatie over de onderliggende logica, alsmede het belang en de verwachte gevolgen van die verwerking voor de Betrokkene.

### ***IX.2.2. Recht op verbetering***

Indien U van oordeel bent dat bepaalde persoonsgegevens niet juist of volledig zijn, dan heeft U 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 U heeft ten aanzien van Argenta voor wat betreft het kennis geven van eventuele wijzigingen aan uw persoonsgegevens.

### ***IX.2.3. Recht op gegevenswissing***

Wanneer bepaalde persoonsgegevens niet vereist zijn voor de doeleinden waarvoor wij deze hanteren, kunt U vragen die persoonsgegevens te laten wissen. Dit kan bijvoorbeeld wanneer de persoonsgegevens niet langer noodzakelijk zijn voor het doel van de verwerking.

Let wel, het verwijderen van uw persoonsgegevens is niet mogelijk onder meer wanneer de verwerking nodig is voor de instelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering of wanneer Argenta onderworpen is aan wettelijke verplichtingen tot het verwerken van bepaalde persoonsgegevens. Het nakomen van bepaalde wettelijke verplichtingen komt in het gedrang wanneer wij uw gegevens moeten verwijderen en is dientengevolge niet mogelijk.

### ***IX.2.4. Recht op gegevensoverdraagbaarheid***

U kunt ons altijd verzoeken om uw persoonsgegevens, die U zelf aan Argenta hebt verstrekt, aan uzelf of aan een andere Verwerkingsverantwoordelijke van uw keuze over te dragen indien dit technisch mogelijk is. Dit in een gestructureerde, gangbare en machineleesbare vorm. Wij wijzen erop dat de Verwerkingsverantwoordelijke die de persoonsgegevens ontvangt zelf gehouden is de op hem van toepassing zijnde privacywetgeving na te leven. Argenta is niet aansprakelijk voor een foutieve verwerking van uw persoonsgegevens in hoofde van deze partij.

Dit recht is aan enkele wettelijke beperkingen onderworpen. Het betreft enkel de persoonsgegevens die U zelf aan ons hebt verstrekt. Ook slaat dit recht enkel op die gegevens die we hebben verwerkt ter uitvoering van een contract dat we met U hebben of met uw Toestemming hebben verkregen.

#### ***IX.2.5. Recht op bezwaar***

U kunt in bepaalde gevallen bezwaar aantekenen tegen de gegevensverwerkingen die we uitvoeren, bijvoorbeeld wanneer U niet akkoord bent met een verwerking die plaatsvindt ter behartiging van een gerechtvaardigd belang. In dat geval moet U beschikken over specifiek met uw situatie verband houdende redenen. We zullen deze redenen afwegen ten aanzien van het gerechtvaardigd belang van Argenta of een Derde.

Ingeval van de verwerking van persoonsgegevens voor Direct marketing doeleinden, zal uw verzoek onvoorwaardelijk ingewilligd worden (zie hoofdstuk IX. 3.2). U dient geen specifieke redenen aan te voeren.

Houd er rekening mee dat het uitoefenen van uw recht op bezwaar er in bepaalde gevallen toe kan leiden dat wij niet meer in een optimale dienstverlening kunnen voorzien. Indien de verwerking noodzakelijk is voor het uitvoeren van contracten of het naleven van wettelijke verplichtingen, zal U uw recht op bezwaar niet kunnen uitoefenen.

#### ***IX.2.6. Recht op beperking***

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

1. U betwist de juistheid van uw persoonsgegevens.
2. U trekt het rechtmatig karakter van de gegevensverwerking in twijfel.
3. Argenta heeft uw persoonsgegevens niet meer nodig om onze verwerkingsdoeleinden te bereiken, maar U heeft de persoonsgegevens zelf nog nodig voor het instellen, uitoefenen of onderhouden van een rechtsvordering.
4. In afwachting van het inwilligen van uw recht op bezwaar kunnen we het verwerken van uw persoonsgegevens beperken.

### **IX.3. Rechten in het kader van bijzondere verwerkingsmodaliteiten**

#### ***IX.3.1. Recht op menselijke tussenkomst ingeval van geautomatiseerde individuele besluitvorming***

Ingeval van geautomatiseerde individuele besluitvorming, hebt U recht op menselijke tussenkomst van Argenta. Evenals het recht om uw 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. weigeren van kredietverlening).
- Het besluit dat werd genomen, **brengt rechtsgevolgen met zich mee** of een gelijkaardig aanzienlijk effect. Het gaat dus om een besluit dat rechtsgevolgen of een heel **belangrijke impact** met zich mee brengt voor de Betrokkene.

### ***IX.3.2. U kunt bezwaar aantekenen tegen de verwerking van persoonsgegevens ten behoeve van Direct marketing***

Om U optimaal te kunnen ondersteunen, verwerkt Argenta uw persoonsgegevens om U als Klant via offline en online kanalen, o.a. via e-mail, sms, Argenta-app en via Argenta Internetbankieren, te informeren over zijn diensten, bank-, financiële en verzekeringsproducten, promoties en evenementen die Argenta organiseert ('Direct marketing'). Onze producten en diensten zorgen er immers voor dat U als Klant kunt deelnemen aan het financieel verkeer en wij uw financiële gezondheid kunnen verzekeren.

U kunt op ieder moment echter beslissen om U uit te schrijven uit onze algemene berichtgeving (zoals een nieuwsbrief) en/of op maat gemaakte commerciële berichtgeving in dit kader. Op die manier tekent U bezwaar aan tegen de verwerking van uw persoonsgegevens ten behoeve van Direct marketing.

U kunt daarbij aangeven via welke communicatiekanalen U niet langer commerciële berichtgeving wenst te ontvangen. Deze communicatiekanalen betreffen adres, telefoon, gsm, fax, email en internet, de Argenta-app en Argenta Internetbankieren. We wijzen U er evenwel graag op dat U door het uitoefenen van uw recht op bezwaar, mogelijk interessante informatie of aanbiedingen zult missen of berichtgeving zult ontvangen die mogelijk niet specifiek aansluit bij uw behoeften.

Wilt U naderhand opnieuw commerciële berichtgeving ontvangen, dan kunt U hierom verzoeken via het kanaal aangegeven in hoofdstuk IX.4.1 of via uw kantoorhouder.

## **IX.4. Hoe kunt U uw rechten uitoefenen?**

### ***IX.4.1. Bij Argenta***

Indien U een van de bovenstaande rechten wilt uitoefenen zoals omschreven in deze Privacyverklaring, stuurt U een schriftelijk verzoek, samen met een kopie van uw identiteitskaart, naar:

Argenta, t.a.v. Personenbeheer  
Belgiëlei 49-53  
2018 Antwerpen  
of naar [id-card@argenta.be](mailto:id-card@argenta.be)

Wees in uw verzoek zo specifiek mogelijk. Argenta beantwoordt uw verzoek onverwijld en in ieder geval binnen 1 maand na ontvangst van het verzoek. Wanneer dat niet mogelijk is zullen we U daarvan zo snel mogelijk op de hoogte brengen.

Wanneer U nog openstaande vragen hebt over uw privacy of een specifieke verwerkingsmodaliteit van uw persoonsgegevens, kunt U contact opnemen met onze functionaris voor gegevensbescherming (DPO):

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

#### **IX.4.2. Bij Derden**

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

#### **IX.5. Klachten**

Eventuele klachten kunnen besproken worden met de kantoorhouder of kunnen hetzij telefonisch, hetzij schriftelijk (per e-mail of per gewone brief) gericht worden aan de dienst Klachtenbeheer van Argenta:

Postadres: Argenta t.a.v. Klachtenbeheer  
Belgiëlei 49-53  
2018 Antwerpen  
Telefoon: 03 285 56 45  
E-mail: [klachtenbeheer@argenta.be](mailto:klachtenbeheer@argenta.be)

Telefonische klachten moeten altijd schriftelijk (per e-mail of per gewone brief) worden bevestigd.

Ingeval U een klacht indient bij Argenta (dienst Klachtenbeheer) levert Argenta alle mogelijke inspanningen om schriftelijk of op een andere duurzame drager daarop te reageren. De dienst Klachtenbeheer antwoordt binnen een termijn van 15 werkdagen na ontvangst van de klacht.

In uitzonderlijke situaties, waarin het om redenen buiten de wil om van Argenta niet mogelijk is om binnen 15 werkdagen antwoord te geven, zal Argenta een bericht sturen waarin om verlenging van de antwoordtermijn wordt verzocht. Hierin zullen de redenen van de vertraging in de beantwoording van de klacht worden omschreven en wordt de termijn vermeld waarbinnen U de definitieve reactie zult ontvangen. De maximumtermijn in de voorgaande gevallen bedraagt 35 werkdagen.

Vindt U dat U bij de dienst Klachtenbeheer geen of onvoldoende gehoor krijgt? Dan kunt U uw dossier schriftelijk (per gewone brief, via e-mail of online) voorleggen aan Ombudsfin (de Ombudsman in Financiële Geschillen) of aan de Ombudsman van de Verzekeringen.:

- Klachten over Argenta Spaarbank nv of bancaire producten/diensten: Ombudsfin, North Gate II, Koning Albert II-laan 8 bus 2, 1000 Brussel ([www.ombudsfin.be](http://www.ombudsfin.be)), Telefoon: 02 545 77 70, E-mail: [ombudsman@ombudsfin.be](mailto:ombudsman@ombudsfin.be).
- Klachten over Argenta Assuranties nv, verzekeringsproducten of diensten van Argenta Spaarbank nv als makelaar: De Ombudsman van de Verzekeringen voor verzekeringsproducten, de Meeussquare 35, 1000 Brussel ([www.ombudsman.as](http://www.ombudsman.as)), Telefoon: 02 547 58 71, E-mail: [info@ombudsman.as](mailto:info@ombudsman.as).

U behoudt uiteraard het recht om een gerechtelijke procedure in te leiden. Ook hebt U altijd de mogelijkheid om een klacht neer te leggen bij de Belgische Gegevensbeschermingsautoriteit.

## X. Digitale applicaties

Wanneer U gebruik maakt van onze Digitale applicaties (zoals de Argenta-website, Argenta Internetbankieren en de Argenta-app) verwerken wij uw persoonsgegevens overeenkomstig de Privacyverklaring.

### X.1. Cookies

In de Digitale applicaties wordt gebruik gemaakt van cookies en met cookies gerelateerde technologieën. Cookies zijn kleine stukjes informatie die worden aangemaakt door een programma op de server van de Argenta-website, Argenta-app en Argenta Internetbankieren en die vervolgens op de harde schijf van uw pc of mobiele toestellen worden bewaard.

Cookies en met cookies gerelateerde technologieën worden in het bijzonder gebruikt in het kader van verschillende marketing- en analysetools. Analysetools zijn programma's die het gebruik van de Digitale applicaties in kaart brengen. Zo hanteren wij voor het verwerken van uw gegevens de analysetools Hotjar, Google Analytics, Google Analytics for Firebase en Adobe Analytics. Marketingtools zijn programma's die het mogelijk maken om U advertenties te tonen die voor U relevant zijn. Argenta maakt gebruik van onder meer de marketingtools van Adroll, Google Marketing Platform, Google Ads en Facebook Advertising. Deze advertenties zijn gebaseerd op uw surfgedrag alsook een beperkt aantal contactgegevens (in het bijzonder e-mailadressen) die wij aan deze verwerkers bezorgen. Deze gegevens worden echter niet in identificeerbare vorm overgemaakt aan een verwerker. We beveiligen deze data door ze te pseudonimiseren (of te 'hashen').

In ons [cookiebeleid](#) vindt u alle nodige informatie over hoe Argenta omgaat met cookies. Het volledige cookiebeleid vindt U op [www.argenta.be](http://www.argenta.be).

### X.2. Argenta pagina

Om de inhoud van de Facebookpagina's van Argenta te verbeteren, ontvangen wij statistische informatie van Facebook. De informatie die wij ontvangen is anoniem.