



# Privacy Statement

## Uw privacy is belangrijk voor ons

F. van Lanschot Bankiers N.V, Belgisch bijkantoor gelegen aan de Desguinlei 50 te 2018 Antwerpen (hierna te noemen: “Van Lanschot”), vindt de bescherming van de privacy erg belangrijk. We streven ernaar uw persoonsgegevens op een wettelijke, eerlijke en transparante manier te verwerken. In dit Privacy Statement informeren we u over de verwerking van uw persoonsgegevens. We hebben het hierna dus over gegevens van u als klant, toekomstige (potentiële) klant, borgsteller, contactpersoon in een bedrijf, enzovoort.

## Wat zijn persoonsgegevens? Wat bedoelen we met de verwerking ervan?

Onder **persoonsgegevens** wordt iedere informatie over een geïdentificeerd of identificeerbaar natuurlijk persoon (de “betrokkene” genoemd in de privacywetgeving) verstaan. Het kan dus gaan om gegevens zoals een geboortedatum, een naam, een adres, een telefoonnummer, een e-mailadres, een vingerafdruk, een bankrekeningnummer, een foto, maar ook inkomensgegevens.

De **verwerking** van persoonsgegevens betekent onder meer het verzamelen, bewaren, gebruiken, meedelen, beheren en wijzigen van persoonsgegevens.

## Hoe leest u dit Privacy Statement?

Deze privacyverklaring geeft u informatie over de manier waarop Van Lanschot, als **verantwoordelijke voor de verwerking**, met persoonsgegevens omgaat en over hoe u uw rechten kan uitoefenen.

Wij raden u aan om deze verklaring zorgvuldig te lezen omdat ze betrekking heeft op uw rechten en wettelijke verplichtingen.

Heeft u een specifieke vraag? Dan kan u eenvoudig onderstaande inhoudsopgave raadplegen. Staat uw vraag of onderwerp erbij? Dan kan u meteen doorklikken/doorgaan naar het onderdeel dat u verder wilt lezen. Heeft u hierna nog een vraag, opmerking of suggestie? Neem dan contact op met uw private banker of één van uw andere privacy aanspreekpunten (zie gelijknamige rubriek).

Op basis van onze **bankdiscretieplicht**, zullen we in principe nooit informatie over u meedelen aan derden, behalve wanneer u ons daartoe uitdrukkelijk de toestemming geeft of wij daartoe verplicht zijn door Belgische en/of internationale wetgeving, wanneer het optreden van een derde (o.a. SWIFT) vereist of nuttig is om onze doeleinden te realiseren, wanneer een wettig belang dit rechtvaardigt, of wanneer er sprake is van uitdrukkelijk bevel van een toezichthoudende overheid of van een gerechtelijke beslissing. De informatie kan ook, binnen de klijtlijnen van de wet, aan de vennootschappen van onze groep meegedeeld worden.

## Inhoudsopgave

Uw privacy is belangrijk voor ons .....	1
Wat zijn persoonsgegevens? Wat bedoelen we met de verwerking ervan? .....	1
Hoe leest u dit Privacy Statement? .....	1
Wat zijn uw rechten? .....	4
Recht van inzage .....	4
Recht op verbetering of aanvulling van gegevens .....	4
Recht op verwijdering van gegevens.....	4
Recht van verzet.....	4
Recht op beperking van de verwerking.....	4
Recht op overdraagbaarheid van uw gegevens .....	5
Mogelijke gevolgen bij de uitoefening van uw rechten .....	5
Hoe kan ik mijn rechten uitoefenen? .....	6
Uw 1 <sup>ste</sup> aanspreekpunt: voor al uw vragen/opmerkingen i.v.m. uw privacy .....	6
Uw 2 <sup>de</sup> aanspreekpunt: voor klachten in verband met de uitoefening van uw rechten .....	6
Uw 3 <sup>de</sup> aanspreekpunt: indien u geen voldoende antwoord zou hebben ontvangen .....	6
Uw 4 <sup>de</sup> aanspreekpunt: voor meer informatie of bij afwijkend standpunt .....	6
Welke redenen heeft Van Lanschot om uw persoonsgegevens te verwerken? .....	7
Het naleven van wettelijke verplichtingen.....	7
Om overeenkomsten of afspraken correct uit te kunnen voeren.....	8
In het kader van onze dienstverlening.....	8
Om met u te kunnen communiceren .....	8
Om rekening te kunnen houden met uw wensen .....	8
Om als onderneming te kunnen functioneren .....	8
Ten behoeve van interne analyses/studies .....	8
Bij de inschakeling van derden in onze bedrijfsvoering.....	9
Voor promotie of marketing.....	9
Voor de verbetering van processen, applicaties, simulaties .....	10
Voor coaching en opleiding medewerkers (continuïteit van de dienstverlening) .....	10
Ze kunnen dienen als bewijs.....	10
Welke persoonsgegevens verwerkt Van Lanschot en met welk doel? .....	11
Om u te kunnen identificeren, contacteren en correct te adviseren.....	11
Om u te kunnen identificeren.....	11
Om u te kunnen contacteren.....	11
Om u correct te kunnen adviseren/bij te staan/te informeren of te bedienen .....	11
Om het u makkelijker te maken .....	11
Om uw veiligheid en de algemene orde aan de kantoren te handhaven.....	11
Verwerkt Van Lanschot soms ook bijzondere (gevoelige) persoonsgegevens? .....	12
Publieke gegevens en gegevens van derde partijen .....	12

Plaatst Van Lanschot cookies? .....	13
Wat zijn cookies? .....	13
Welke cookies? .....	13
Kan u voorkomen dat cookies worden geplaatst?.....	13
Hoe beveiligen/gaan we om met uw persoonsgegevens? .....	14
Hoe gaan wij om met persoonsgegevens?.....	14
Hoe beveiligen wij persoonsgegevens? .....	14
Niet iedereen krijgt uw persoonsgegevens te zien.....	14
Van Lanschot verkoopt uw persoonsgegevens niet .....	15
Tijdens het ontwerp van nieuwe diensten/producten .....	15
Wat doet Van Lanschot ingeval van vernietigde/verloren persoonsgegevens of ongeoorloofde toegang tot persoonsgegevens (datalek)? .....	15
Hoe lang bewaren we persoonsgegevens?.....	16
Gedurende de relatie met een klant .....	16
Na beëindiging van de relatie met een klant.....	16
Transactiegegevens van klanten.....	16
Persoonsgegevens van (potentiële) klanten.....	16
Persoonsgegevens opgeslagen bij derde partijen .....	16
Beelden van bewakingscamera's.....	16
Kunnen de maximale bewaartermijnen worden verlengd? .....	16
Hoe maakt Van Lanschot wijzigingen aan dit Privacy Statement bekend? .....	17
Wat kan u zelf doen? .....	17

## Wat zijn uw rechten?

### Wat zijn uw rechten met betrekking tot uw persoonsgegevens?

Wanneer uw gegevens worden verwerkt heeft u heel wat rechten. Als Van Lanschot u voor een verwerking om toestemming vraagt, dan kan u deze zelf altijd weer intrekken. Lees **Hoe kan ik mijn rechten uitoefenen?** voor meer detail hierover. Hieronder sommen we uw rechten op:

#### Recht van inzage

U heeft het recht om de persoonsgegevens die Van Lanschot van u verwerkt in te kijken. Sommige gegevens kan u zelf rechtstreeks inkijken via Online bankieren of de app ervan. In de volgende rubrieken krijgt u meer toelichting over het soort persoonsgegevens en de redenen voor de verwerking van uw persoonsgegevens.

U kan een kopie van uw persoonsgegevens opvragen. Van Lanschot zal u dan een zo volledig mogelijk overzicht van uw actuele persoonsgegevens bezorgen. Een kopie wordt medegedeeld op een wijze die Van Lanschot geschikt acht, met oog voor de vertrouwelijkheid van de erin opgenomen gegevens.

#### Recht op verbetering of aanvulling van gegevens

Wanneer uw persoonsgegevens niet (meer) correct of onvolledig blijken te zijn, dan heeft u het recht om uw persoonsgegevens te vervolledigen of te laten verbeteren.

#### Recht op verwijdering van gegevens

Als u vermoedt dat Van Lanschot bepaalde gegevens onrechtmatig verwerkt, dan kan u vragen om deze te verwijderen.

#### Recht van verzet

U kan om persoonlijke redenen bezwaar maken tegen de verwerking van uw persoonsgegevens. U kan dit recht enkel uitoefenen als u het niet eens bent met de verwerking van persoonsgegevens door Van Lanschot op basis van haar gerechtvaardigd belang of als er sprake is van directe marketing.

#### Recht op beperking van de verwerking

U heeft het recht de verwerking van uw persoonsgegevens door Van Lanschot te laten beperken in de volgende gevallen:

- Dat gebeurt van zodra Van Lanschot, op uw vraag, en voor zolang nodig:
  - onderzoekt of de persoonsgegevens onjuist of onvolledig zijn;
  - uw verzet onderzoekt tegen de verwerking van uw gegevens (zie hiervoor).
- U van mening bent dat Van Lanschot uw persoonsgegevens verwerkt zonder daartoe bevoegd te zijn;
- Indien u uw persoonsgegevens nodig heeft voor de instelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsovereenkomst en Van Lanschot deze gegevens niet langer nodig heeft.

Dat betekent dat we uw persoonsgegevens mogen bijhouden/opslaan maar dat er geen verdere verrichtingen mee kunnen gebeuren tenzij u daarvoor toestemming geeft of om zwaarwegende redenen/algemeen belang van de Europese Unie of een lidstaat.

#### Recht op overdraagbaarheid van uw gegevens

U heeft het recht op het recupereren van de persoonsgegevens, die u zelf aan Van Lanschot heeft verstrekt. U kan ons vragen om die persoonsgegevens zelf te ontvangen of om deze over te dragen aan een door u opgegeven derde partij. Een kopie wordt medegedeeld op een wijze die Van Lanschot geschikt acht, met oog voor de vertrouwelijkheid van de erin opgenomen gegevens.

De privacywetgeving voorziet wel een aantal beperkingen op dit recht, waardoor het niet van toepassing is op alle gegevens. Bijvoorbeeld louter papieren gegevens zijn uitgesloten.

#### Mogelijke gevolgen bij de uitoefening van uw rechten

Van Lanschot zal uw verzoek inwilligen tenzij er dwingende, gerechtvaardigde gronden bestaan voor die verwerking die zwaarder wegen dan uw belangen, rechten en vrijheden of als die verband houden met de instelling, uitoefening of onderbouwing van een juridische procedure. In dat geval kan geen of slechts gedeeltelijk gevolg worden gegeven aan uw verzoek.

### Hoe kan ik mijn rechten uitoefenen?

Bij elk verzoek om uw rechten uit te oefenen vragen we u zo specifiek mogelijk te zijn. Op die manier kunnen we uw vraag zo concreet en correct mogelijk behandelen. Om te vermijden dat iemand anders uw rechten uitoefent, moet Van Lanschot wel uw identiteit verifiëren.

Daarom is het niet ongewoon als we u om een kopie van uw identiteitskaart vragen na de ontvangst van een dergelijke aanvraag.

Van Lanschot zal uw verzoek zo snel mogelijk beantwoorden. U ontvangt in ieder geval binnen de maand na ontvangst van uw verzoek een reactie van ons.

Aan de behandeling van uw verzoek en de uitoefening van uw rechten zijn geen kosten verbonden, tenzij de beantwoording van een verzoek buitenproportionele administratieve lasten met zich mee zou brengen voor Van Lanschot. Van Lanschot zal u hiervan vooraf informeren, als er toch kosten zouden zijn verbonden aan de beantwoording van een verzoek.

### Al uw privacy aanspreekpunten op een rijtje

#### Uw 1ste aanspreekpunt: voor al uw vragen/opmerkingen i.v.m. uw privacy

Heeft u een vraag, opmerking of suggestie in verband met uw persoonsgegevens of privacy? Dan kan u terecht in uw kantoor/bij uw private banker, u kan ons eveneens bereiken via mail op [privacy@vanlanschot.be](mailto:privacy@vanlanschot.be) of per post:

Van Lanschot Bankiers België  
t.a.v. Privacy SCX  
Desguinlei 50  
2018 Antwerpen

#### Uw 2de aanspreekpunt: voor klachten in verband met de uitoefening van uw rechten

Heeft u een klacht betreffende de uitoefening van uw rechten, geef uw klacht dan zeker door.

U kan ons telefonisch bereiken via 03 286 78 00 of via mail op [klachten@vanlanschot.be](mailto:klachten@vanlanschot.be) of per post (adres idem als 1ste aanspreekpunt – te richten aan Klachtenmanagement).

#### Uw 3de aanspreekpunt: indien u geen voldoende antwoord zou hebben ontvangen

Indien voorgaande aanspreekpunten u geen afdoende antwoord konden geven op uw vragen, dan kan u contact opnemen met onze Compliance afdeling via mail [compliance@vanlanschot.be](mailto:compliance@vanlanschot.be) of per post (adres idem als 1ste punt – te richten aan Compliance).

#### Uw 4de aanspreekpunt: voor meer informatie of bij afwijkend standpunt

Wilt u graag meer informatie over uw rechten of bent u niet akkoord met het ontvangen Van Lanschot standpunt? Surf dan zeker naar de website van de Belgische Gegevensbeschermingsautoriteit, (voorheen gekend als privacy commissie) [www.privacycommission.be](http://www.privacycommission.be); u kan daar indien gewenst ook een klacht indienen.

## Welke redenen heeft Van Lanschot om uw persoonsgegevens te verwerken?

Van Lanschot verwerkt persoonsgegevens om verschillende redenen:

### Het naleven van wettelijke verplichtingen

Van Lanschot moet eerst en vooral uw **identiteit verifiëren** als klant, vertegenwoordiger of uiteindelijk begunstigde:

We moeten bijgevolg dus altijd de meest recente kopie van uw identiteitskaart hebben en door u geïnformeerd worden van wijzigingen aan uw adres of contactgegevens;

Van Lanschot verwerkt een aantal gegevens bij het behandelen van uw aanvraag of bij uw interesse in een specifiek product of dienst, maar ook in het kader van diverse andere **verplichtingen (zie lager)** om **u correct te kunnen adviseren** en om te bepalen of deze producten/diensten bij u passen of **om in te schatten of een overeenkomst kan worden gesloten** en om **u te kunnen contacteren**;

Naast de gegevens die we van u ontvangen maken we ook gebruik van gegevens die we via andere kanalen kunnen vinden: o.a. Graydon, publieke sanctielijsten, Identifin, internetzoekmachines, of andere openbare bronnen.

Van Lanschot moet uw gegevens ook verwerken om te voldoen aan tal van andere wettelijke verplichtingen. Hieronder volgt een niet-limitatieve opsomming van hoe dat Van Lanschot o.a. bijdraagt aan de **integriteit en veiligheid van de financiële sector, witwas- en fraudepreventie, en voldoet aan wettelijke bewaar-, rapporterings- en informatieverplichtingen.**

Dit doen we door **transactie monitoring/screening en rapportering**, zoals:

- de jaarlijkse mededeling aan het Centraal Aanspreekpunt bij de Nationale bank van België, over de identiteit van klanten en hun rekeningen (fiscale wetgeving)
- voorkoming witwassen door controle van transacties en handelingen, risicoclassificatie en melding aan de cel voor financiële informatieverwerking (anti-witwas wetgeving)
- voorkoming misbruik van voorkennis en marktmanipulatie, door het ontdekken en/of melden van verdachte transacties aan de overheid (marktmisbruik wetgeving)
- MiFID II transactie- en marktwerkingsrapporteringsverplichting, dagelijkse rapportering van bepaalde aan- en verkooptransacties alsook overdrachten in beursgenoteerde financiële instrumenten voor zowel natuurlijke als rechtspersonen aan de FSMA, de toezichthouder voor banken in België
- het screenen van klantgegevens en het opvolgen van transacties in kader van terrorismebestrijding en embargo-wetgeving
- het consulteren en aanvullen van centrale databanken bij bepaalde kredietvormen
- het overmaken van gegevens van betalers en begunstigden bij betalingsverrichtingen
- de spontane uitwisseling van gegevens (fiscale wetgeving) zoals Foreign Account Tax Compliance Act (FATCA) en Common Reporting Standard (CRS), maar ook gegevens met betrekking tot posities aangehouden in het X/N-stelsel van de Nationale bank of bij het vrijstellen en/of terugvorderen van bronheffingen
- de European Market Infrastructure Regulation (EMIR) rapportering over derivatentransacties
- om het correct te kunnen reageren bij de uitoefening van uw privacyrechten
- om vragen van toezichthouders en gerechtelijke overheden te kunnen beantwoorden
- het overzicht van uw tegoeden dat we moeten overmaken aan de overheid bij overlijden
- bewaring van gegevens in kader van onze wettelijke bewaarverplichtingen (zie aparte rubriek)

### Om overeenkomsten of afspraken correct uit te kunnen voeren

#### In het kader van onze dienstverlening

Als gevolg van de overeenkomst met de klant zal Van Lanschot een aantal boekhoudkundige en administratieve processen moeten uitvoeren die de verwerking van persoonsgegevens vereisen. Dat is het o.a. geval voor het openen en beheren van rekeningen, uitvoeren van effecten- en/of betalingsverrichtingen, bewaarneming van financiële instrumenten, kredietverlening, opvolging van zekerheden, vermogensbeheer enzovoorts.

#### Om met u te kunnen communiceren

Als gevolg van een overeenkomst met onze klant of een gemaakte afspraak met u, kan het nodig zijn dat we met u communiceren. Dat kunnen we op verschillende manieren doen. Afhankelijk van uw voorkeuren of uw verzoek, het afgenomen product of dienst, kunnen we met u communiceren via telefoon (vaste of mobiele telefoon), per e-mail, sms, per post of door gebruik te maken van een chatfunctie. Tijdens deze contacten vindt er informatie-uitwisseling plaats die aanleiding kan geven tot het verwerken van persoonsgegevens gelinkt aan de diensten en/of producten of de dienstverlening van Van Lanschot. Het is mogelijk dat Van Lanschot, in bepaalde omstandigheden, deze communicatiekanalen gebruikt om uw identiteit te controleren of om de legitimiteit van een ontvangen instructie te controleren.

Als u contact heeft met Van Lanschot in een kantoor of via bovenstaande communicatiemiddelen dan zal dat meestal geregistreerd worden, in een kort verslag, ook als u nog geen klant bent. Dat gebeurt als herinnering voor afspraken die onze medewerker nog moet nakomen en/of om een contactoverzicht op te bouwen en om te vermijden dat u altijd opnieuw dezelfde informatie moet geven.

#### Om rekening te kunnen houden met uw wensen

Als u zich verzet tegen de verwerking van uw persoonsgegevens, dan zal Van Lanschot een minimum aan persoonsgegevens dienen te bewaren/bijhouden om goed gevolg te kunnen geven aan uw verzoek.

### Om als onderneming te kunnen functioneren

Naast de reeds opgesomde redenen, heeft Van Lanschot ook een aantal gerechtvaardigde belangen (bedrijfsbelangen) die de basis vormen voor de verwerking van uw persoonsgegevens.

Zo worden er persoonsgegevens verwerkt in de volgende situaties:

#### Ten behoeve van interne analyses/studies

- Met het oog op een betere klantbediening;
- Voor de ontwikkeling en verbetering van onze producten en diensten, processen;
- Het voorkomen van fraude, bestrijding van misbruiken, risico beperking;
- Vernieuwingen in (systeem)beveiliging en een veiliger internet;
- Om inzichten te krijgen in bedrijfs- en macro economische ontwikkelingen.

Voor deze analyses/studies gebruiken we persoonsgegevens van u naast algemene statistische gegevens uit externe bronnen, waarbij de link met de individuele personen, waar dat mogelijk is wordt doorbroken of met geanonimiseerde/gepseudonimiseerde gegevens gewerkt.



### Bij de inschakeling van derden in onze bedrijfsvoering

In het kader van onze bedrijfsvoering schakelen we derde partijen in, zoals bijvoorbeeld voor het afdrukken en verzenden van rekeninguittreksels en portefeuillestaten of ook voor de uitvoering van het betalingsverkeer, ontvangen deze derde partijen persoonsgegevens om deze diensten/opdrachten uit te kunnen voeren. Omdat we de respectievelijke processen zo efficiënt mogelijk willen inrichten, met zorg voor de bescherming van de rechten en vrijheden van alle betrokkenen.

Van Lanschot deelt enkel persoonsgegevens met derden als dat noodzakelijk is voor de overeengekomen werkzaamheden, waarbij we nooit meer persoonsgegevens verstrekken dan nodig. Met zulke derde partijen ("verwerkers" genoemd in de privacywetgeving) hebben we een zogeheten verwerkersovereenkomst om ervoor te zorgen dat uw persoonsgegevens goed worden beschermd. Wij maken met verwerkers o.a. volgende afspraken:

- De derde partij mag de ontvangen persoonsgegevens alleen gebruiken op basis van schriftelijke instructies van Van Lanschot;
- De derde partij mag de ontvangen persoonsgegevens niet verwerken buiten de Europese Economische Ruimte (EU en Noorwegen, IJsland en Liechtenstein), zonder toestemming van Van Lanschot. Met onze toestemming mag dit alleen als de juiste aanvullende juridische waarborgen zijn getroffen;
- De persoonsgegevens worden vertrouwelijk behandeld en geheimgehouden met respect voor de privacyregels;
- De persoonsgegevens worden beveiligd en de derde partij is verplicht ons te informeren als er sprake zou zijn van een datalek (bijvoorbeeld als er sprake is van verlies, ongeoorloofde toegang tot of diefstal van persoonsgegevens);
- Van Lanschot blijft in alle gevallen de eigenaar van de persoonsgegevens en de derde partij is verplicht na afloop van de dienstverlening de persoonsgegevens aan ons terug te geven of te vernietigen;
- Van Lanschot heeft de mogelijkheid om te controleren of de derde partij zich aan de contractuele afspraken houdt;
- Het is verboden voor de derde partij om de ontvangen persoonsgegevens voor eigen gebruik te hanteren of verder aan derden te verstrekken.

Voordat wij een derde partij inschakelen, voeren wij een diepgaand onderzoek uit naar deze derde partij, waarbij er bijzondere aandacht gaat naar de waarborging van beveiliging en vertrouwelijkheid van persoonsgegevens. Mochten er persoonsgegevens worden verstrekt aan een derde partij buiten de Europese Economische Ruimte (Europa en de landen Noorwegen, IJsland en Liechtenstein) dan leven wij de extra wettelijke eisen voor zulke verwerking na. Er kan in zo'n situatie bijvoorbeeld een oplossing worden gevonden met een onderliggende overeenkomst, waarop de Gegevensbeschermingsautoriteit toezicht houdt.

### Voor promotie of marketing

We maken gebruik van uw persoonsgegevens om voorstellen/gepersonaliseerde voorstellen te doen over producten en diensten van Van Lanschot of de groep waartoe zij behoort. Dat doen we op uw vraag of als we vermoeden dat u interesse heeft of u gebaat zou zijn met een product of een dienst.

Dergelijke informatie-uitwisseling kan op verschillende manieren gebeuren: via het bankkantoor, via e-mail, per telefoon, per post en op evenementen/bijeenkomsten.

### Werving van nieuwe (potentiële) klanten

Op basis van de door Van Lanschot verkregen contactgegevens kunnen we (potentiële) klanten benaderen. We proberen dat te doen op de manier die u het minst mogelijk stoort. In de praktijk gebeurt een eerste contact vaak telefonisch. Als u Van Lanschot na het eerste contact laat weten mogelijk interesse te hebben in onze diensten of producten, dan verwerken wij uw persoonsgegevens om u in de toekomst uit te kunnen nodigen, op de hoogte te houden/te informeren over onze diensten en producten door middel van bijvoorbeeld nieuwsbrieven of andere berichten.

Als u tijdens een websitebezoek een e-mailadres, een telefoonnummer of huisadres opgeeft, of alternatief uw sociale media identiteit, dan slaan wij die gegevens eveneens op zodat wij u later kunnen benaderen om bijvoorbeeld te achterhalen of u verdere interesse heeft in onze diensten of om te polsen naar uw tevredenheid of om u de gevraagde informatie te bezorgen. Verder kan het ook gebeuren dat u als (potentiële) klant of als vertegenwoordiger van een (potentiële) klant o.a. contactgegevens verstrekt aan een medewerker van Van Lanschot tijdens een bezoek op kantoor, een netwerkevenement of andere bijeenkomst.

Een voorstel gedaan door Van Lanschot houdt geen verplichting in tot afname. We zouden dit niet doen als we niet overtuigd zijn u daar een dienst mee te bewijzen.

We wegen de belangen van u als (potentiële) klant altijd mee. Als u aan Van Lanschot laat weten geen verdere interesse te hebben in onze diensten, dan gebruiken wij uw persoonsgegevens niet langer om u te benaderen. We bewaren dan alleen nog uw contactgegevens om te voorkomen dat we u opnieuw zouden benaderen.

Als u zich bijvoorbeeld enkel uitschrijft voor één specifiek type van e-mail dan blijft u verder wel nog andere Van Lanschot berichten ontvangen (zoals uitnodigingen voor evenementen of andere nieuwsbrieven waarop u bent geabonneerd).

Wenst u hélemaal geen gepersonaliseerde reclame te ontvangen, maak dan gebruik van uw recht van verzet tegen direct marketing.

### Het voortbouwen aan de relatie met klanten

Via promotie en marketing wijzen we u op nieuwe producten en diensten. Dat doen wij op verschillende manieren: via filmpjes, commercials, advertenties, via het internet, sociale media en soms via een persoonlijke e-mail of een telefoontje.

Als wij een nieuw product of dienst hebben ontwikkeld, kunnen wij op basis van historische klantgegevens nagaan of een product bij u als klant past om u dit vervolgens aan te bieden. Wij gaan hier voorzichtig en terughoudend mee om en wegen vooraf uw belangen als klant mee.

Van Lanschot kan persoonsgegevens ook gebruiken om u een beter voorstel te doen of om u korting te geven.

### Voor de verbetering van processen, applicaties, simulaties

Van Lanschot kan persoonsgegevens ook gebruiken voor de evaluatie, vereenvoudiging, verbetering van processen/applicaties/modellen of het testen ervan, het voeren van tevredenheidsonderzoek, de technische en/of administratieve ondersteuning van zulke processen met als bedoeling het gebruiksgemak van klanten te verhogen.

Voor coaching en opleiding medewerkers (continuïteit van de dienstverlening).

Van Lanschot kan de correspondentie, maar ook de telefoon- en videogesprekken met onze medewerkers, de private banking kantoren, de dienst wealth structuring, de brokerdesk, de helpdesk of elk ander contact center mee inkijken, beluisteren of opnemen.

### Ze kunnen dienen als bewijs

Van Lanschot kan persoonsgegevens (archieven) en audiovisuele gegevens, gebruiken voor de vaststelling, uitoefening, verdediging en vrijwaring van haar rechten, bijvoorbeeld bij geschillen.

## Welke persoonsgegevens verwerkt Van Lanschot en met welk doel?

### Om u te kunnen identificeren, contacteren en correct te adviseren

Van Lanschot gebruikt volgende gegevens:

#### Om u te kunnen identificeren

Kopie identiteitsbewijs, uw naam, uw voornaam, uw adres, uw foto, uw geboortedatum, uw geboorteplaats, uw nationaliteit, uw rijksregisternummer, uw klantnummer, uw rekeningnummer(s), uw digipass of andere gegevens die worden meegedeeld tijdens het contact met u zoals een controlevraag of tegenrekening. Daarnaast kunnen we soms gebruik maken van biometrische/elektronische identificatiegegevens, zoals een vinger- of irisscan of een IP-adres.

#### Om u te kunnen contacteren

Telefoonnummer(s), e-mailadres, adres, taal, aanspreking, gebruikersnaam sociale media, uw contactvoorkeuren.

#### Om u correct te kunnen adviseren/bij te staan/te informeren of te bedienen

Zo verwerken we gegevens over uw:

- gezinssituatie: zoals samenstelling van uw gezin, burgerlijke staat;
- werk, ervaring en kennis met financiële producten alsook opleiding/beroepservaring, uw beleggingsdoelstellingen en uw risicotolerantie;
- voorkeuren en interesses: interesse in producten, maar ook vrijetijdsbesteding;
- financiële situatie: inkomen, vermogen (herkomst van), capaciteit om verliezen te dragen, eigendommen, schulden, betalingsachterstand, eventuele hypotheekinformatie;
- financiële producten: rekeningnummers, sparen en beleggen, betalen, kredieten;
- productgebruik: transactiegegevens, bewegingen en saldi rekeningen, attesten;
- feedback: opmerkingen, suggesties en/of klachten uit het verleden of andere gegevens die worden meegedeeld tijdens het contact met u.

Zoals hiervoor aangegeven, bestaan er verscheidene wettelijke redenen, die Van Lanschot verplichten om persoonsgegevens in te winnen (en te actualiseren gezien uw persoonlijke situatie kan veranderen doorheen de tijd) alvorens een relatie en/of dienst aan te gaan of alvorens u een product voor te stellen.

#### Om het u makkelijker te maken

Als u een Van Lanschot formulier invult, zullen we de gegevens op dit formulier verwerken voor het doeleinde dat hierop aangegeven werd.

We houden rekening met uw toestemming tot gebruik van uw persoonsgegevens om de informatie van het formulier ook te mogen gebruiken om u later te benaderen.

Wanneer u zich aanmeldt bij de receptie in één van onze kantoren, het zal dan meestal gaan om uw naam, het bedrijf dat u vertegenwoordigt en/of nummerplaat van uw voertuig.

Van Lanschot verwerkt ook gegevens van personen die vanuit een bepaalde hoedanigheid, een bepaald recht of contract met u als (potentiële) klant voortvloeien of hieraan verbonden zijn, zoals: volmachthouders, de wettelijke/statutaire vertegenwoordigers, de aandeelhouders in vennootschappen, de bestuurders en/of de contactpersonen van rechtspersonen of feitelijke verenigingen, maar soms ook gegevens over uw gezinsleden/naasten. Als u ons informatie meedeelt over één of meerdere van deze betrokkenen, dan vragen we u hen hierover te informeren. Als dit nodig blijkt voor een correcte dienstverlening, kunnen we ook beperkte gegevens over u meedelen aan de betrokkenen.

Maar ook tijdens het surfen op onze websites door middel van het gebruik van cookies, zie lager.

#### Om uw veiligheid en de algemene orde aan de kantoren te handhaven

Van Lanschot kan in dit verband camera's in en rond de kantoren of gebouwen gebruiken, voor de toegangscontrole, om vandalisme op te sporen, overlast en misdrijven te voorkomen.

#### Verwerkt Van Lanschot soms ook bijzondere (gevoelige) persoonsgegevens?

Met bijzondere persoonsgegevens bedoelen we gevoelige gegevens. Het gaat dan bijvoorbeeld om gegevens over gezondheid, politieke opvattingen, etnische gegevens, ras of godsdienst. Hiervoor gelden uiteraard striktere regels.

Wij verwerken bijzondere persoonsgegevens alleen als wij dat moeten op basis van de wet (zoals identificatie van politieke prominente personen en hun naaste geassocieerden en gezinsleden) of met uitdrukkelijke toestemming of als u dat van ons vraagt. Indien u toestemming heeft gegeven voor de verwerking van bijzondere persoonsgegevens, kan deze toestemming op ieder moment worden ingetrokken. Als dit gebeurt doet dit geen afbreuk aan de rechtmatigheid van de verwerking van de persoonsgegevens tot het moment van intrekking.

#### Publieke gegevens en gegevens van derde partijen

Van Lanschot verwerkt soms ook publieke gegevens. Deze zijn relevant voor de hierboven aangehaalde redenen, om de gegevens te controleren, ter ondersteuning van marketing acties of om risico's goed in te schatten.

Het kan gaan om gegevens zoals de publicatie van een benoeming als bestuurder van een vennootschap of informatie die in de pers verschenen zijn of gegevens uit de Kruispuntbank van Ondernemingen. Of gegevens die u zelf publiek maakt zoals informatie op uw blog, sociale media profiel, website publicatie of die we ontvangen van gezinsleden bijvoorbeeld.

Soms ontvangen wij ook persoonsgegevens via derde partijen, door deze aan te kopen bijvoorbeeld, waarbij deze partijen verantwoordelijk zijn dat de betrokken informatie rechtmatig werd verzameld.

### Plaatst Van Lanschot cookies?

Om uw beleving te maximaliseren bij het bezoek aan onze websites, plaatst Van Lanschot cookies. Dit is noodzakelijk voor de werking van bepaalde onderdelen en om de door u gevraagde diensten te leveren, maar ook om uw surfervaring gemakkelijker en aangenamer te maken (door bijvoorbeeld uw voorkeuren te onthouden).

We onderscheiden in het algemeen drie soorten cookies: functionele (noodzakelijke) cookies, (statistische) cookies om informatie te verzamelen over het gebruik van de website en (profiel) cookies om de bezoeker specifieke informatie kunnen aan te bieden. Zie hieronder voor meer informatie over cookies.

### Wat zijn cookies?

Als u een website bezoekt, kan door de website een tekstbestand op uw computer, tablet of mobiele telefoon worden geplaatst/meegestuurd. Dergelijke bestanden noemt men cookies. Een cookie zorgt ervoor dat de gebruikers van een website van elkaar worden onderscheiden. Dat maakt websites makkelijker in gebruik. Cookies zorgen er voor dat u ingelogd kan blijven op een website of dat uw voorkeuren worden onthouden, zoals locatie- en taalinstellingen. Ook kunnen website-eigenaars cookies inzetten om informatie te verzamelen over het gebruik van de website om zo de site te verbeteren. Verder maken sommige cookies het mogelijk om uw surfgedrag te volgen. Zo kunnen websites en adverteerders iets over uw voorkeuren te weten komen, waardoor ze relevantere advertenties kunnen laten zien. Cookies zijn anoniem, ze worden niet gebruikt om uw privégegevens, zoals e-mailadres of telefoonnummer, op te slaan.

### Welke cookies?

#### Cookies om onze websites te kunnen laten werken

Sommige cookies zijn noodzakelijk om de website goed te laten werken. Zo werken Online bankieren en de bijhorende app(s) met cookies: een cookie geeft hierbij aan of een gebruiker is ingelogd. De website herkent/onthoudt de opgegeven gebruikersnaam vervolgens als er andere pagina's binnen dezelfde online applicaties worden bezocht. De geplaatste cookie helpt dus met het onthouden van de opgegeven gebruikersnaam op uw apparaat. We slaan natuurlijk nooit wachtwoorden of privégegevens hierin op.

#### Cookies voor onderzoek naar het gebruik van onze websites

We zetten cookies ook in om onze websites te verbeteren. Zo onderzoeken we het surfgedrag van onze website bezoekers. Hoe vaak worden de webpagina's bezocht? Waar brengen bezoekers de meeste tijd door? Haken bezoekers af bij het invullen van een formulier? Welke zoekwoorden gebruikt men? Op basis van deze informatie kunnen wij de structuur, navigatie en inhoud van de websites beter afstemmen op de bezoekers, zodat zij makkelijker en sneller kunnen vinden wat zij zoeken. Deze statistische klik- en surfrapportages herleiden wij niet naar personen.

#### Profielcookies

Van Lanschot maakt ook gebruik van cookies die iets vertellen over het gebruikersprofiel van een bezoeker. Dit doen we zowel op onze eigen websites als op externe websites. Wij tonen bijvoorbeeld informatie die aansluit op een eerder bezoek aan onze website.

Via "Wijzig cookie instellingen" kan een bezoeker toestemming geven om bepaalde soorten cookies te plaatsen. Als er geen toestemming wordt gegeven, plaatsen wij een 'No-follow cookie'. Dit zorgt ervoor dat er enkel cookies worden geplaatst die noodzakelijk zijn voor het functioneren van de website. Hier is geen toestemming voor nodig.

### Kan u voorkomen dat cookies worden geplaatst?

U kan de cookie-instellingen van uw browser aanpassen. Als u bijvoorbeeld helemaal niet wilt dat websites cookies plaatsen op uw apparaten, dan kan u de instellingen van uw browser aanpassen zodat u een waarschuwing krijgt voordat er cookies worden geplaatst. Ook kan u de instellingen zo aanpassen, dat uw browser alle cookies of alleen de cookies van derde partijen weigert. Verder kan u cookies die al zijn geplaatst, verwijderen. U dient de instellingen per browser en per apparaat dat u gebruikt aan te passen.

Wanneer u de plaatsing van cookies op uw apparaat weigert, het mogelijk is dat de websites niet meer optimaal functioneren en u niet altijd van alle mogelijkheden van de bewuste website gebruik kan maken. Cookies zorgen ervoor dat onze websites goed worden weergegeven en zijn noodzakelijk om Online bankieren of de bijhorende app(s) te kunnen gebruiken.

Hoe beveiligen/gaan we om met uw persoonsgegevens?

Hoe gaan wij om met persoonsgegevens?

Van Lanschot gaat zorgzaam met persoonsgegevens om.

Niet iedereen krijgt uw gegevens te zien, Van Lanschot beperkt eveneens het aantal plaatsen waar uw gegevens worden verwerkt en neemt concrete maatregelen om uw gegevens te beveiligen. Daarnaast bewaart Van Lanschot uw gegevens niet voor altijd.

Van Lanschot neemt intern technische en organisatorische maatregelen om te voorkomen dat persoonsgegevens in handen komen van onbevoegden, of per ongeluk gewijzigd of vernietigd worden. Hierna lichten we de verschillende aspecten toe.

Eerst en vooral verwerken we persoonsgegevens op basis van toepasselijke wet- en regelgeving, met name de Europese Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de daarbij horende Belgische uitvoeringsregelgeving.

Hoe beveiligen wij persoonsgegevens?

Van Lanschot doet er alles aan om persoonsgegevens te **beveiligen tegen verlies of onrechtmatig gebruik**. We hechten veel waarde aan de beveiliging van uw persoonsgegevens en de Europese wetgever verwacht dit eveneens. In het door Van Lanschot gehanteerde informatiebeveiligingsbeleid staan onze belangrijkste uitgangspunten voor informatiebeveiliging en beschrijven we welke organisatorische en technische beveiligingsmaatregelen we hebben genomen. Deze maatregelen zijn afgestemd op de gevoeligheidsgraad van de te beschermen persoonsgegevens; sommige gegevens moeten immers nóg beter worden beschermd dan andere.

Ons informatiebeveiligingsbeleid is gebaseerd op de belangrijkste internationale normen voor informatiebeveiliging (ISO/IEC 27001-27002:2013). Voor de geautomatiseerde omgeving is ons informatiebeveiligingsbeleid gebaseerd op het governance- en beheersingsframework COBIT.

Naast ons informatiebeveiligingsbeleid beschikken we binnen onze organisatie over duidelijke interne instructies die aan onze medewerkers uitleggen hoe persoonsgegevens en dergelijke verwerkt moeten worden.

De beheersing van privacy risico's is bovendien ingebed in het Van Lanschot risicobeheersingsraamwerk. Er zijn meerdere afdelingen en functies bij Van Lanschot betrokken bij het toezicht op de naleving van de uitgangspunten die de organisatie heeft geformuleerd om op een verantwoorde wijze met de persoonsgegevens van klanten om te gaan. De afdelingen Compliance en Interne Audit zien erop toe dat de verwerkingen door Van Lanschot gebeuren in overeenstemming met de wetgeving, het beleid en de intern geldende instructies en procedures.

De Nederlandsche Bank (DNB) en de Belgische Gegevensbeschermingsautoriteit (voorheen gekend als privacy commissie) houden toezicht op de door Van Lanschot genomen beveiligingsmaatregelen.

**Niet iedereen krijgt uw persoonsgegevens te zien**

Bovendien krijgen enkel medewerkers die daartoe gemachtigd zijn, toegang tot persoonsgegevens, en enkel als die relevant zijn om hun opdracht te vervullen. Binnen Van Lanschot worden uw persoonsgegevens in principe enkel verwerkt en geraadpleegd door bepaalde diensten:

- Waarmee u een contractuele relatie of contacten hebt;
- Waarvan de tussenkomst vereist is voor de levering of de nazorg van de diensten;
- Die wettelijke vereisten vervullen, of vereisten die opgelegd zijn door toezichthouders of voorvloeien uit verwachtingen van deugdelijk bestuur;
- Die fraude, inclusief witwasbestrijding, moeten voorkomen;
- Bij een melding van het overlijden van een klant van Van Lanschot die ook klant is bij andere entiteiten van de groep, informeren we eventueel ook deze andere entiteiten hierover;
- Voor domicilieringsopdrachten kan u bepaalde blokkeringsmaatregelen nemen.

De medewerkers die uw gegevens kunnen raadplegen zijn gebonden aan **strikte beroepsdiscretie** en moeten alle technische voorschriften nalezen om de vertrouwelijkheid te verzekeren van uw persoonsgegevens, en de veiligheid van de systemen die ze bevatten.

#### Van Lanschot verkoopt uw persoonsgegevens niet

Van Lanschot verkoopt persoonsgegevens niet aan derden voor eigen gebruik, tenzij u als klant daar zelf voor kiest en in toestemt. Van Lanschot kan wel geanonimiseerde inzichten in de markt aanbieden die afgeleid zijn van uw persoonsgegevens (maar waarvan ontvangers niet kunnen afleiden van wie de persoonsgegevens zijn), zoals een inzicht of evolutie van de toegestane effectenkredieten. Wenst u zicht te verzetten tegen het gebruik van uw gegevens voor het genereren van zulke inzichten, maak dan gebruik van **uw recht van verzet**.

#### Tijdens het ontwerp van nieuwe diensten/producten

Voor elke voorgenomen nieuwe verwerking van persoonsgegevens voert Van Lanschot een beoordeling uit van het effect van de voorgenomen verwerking op de bescherming van uw persoonsgegevens. Deze beoordeling wordt ook wel een Privacy Impact Assessment (PIA) genoemd. Een PIA is een belangrijke methode voor Van Lanschot om te garanderen dat verwerkingen van persoonsgegevens in overeenstemming met toepasselijke wet- en regelgeving worden uitgevoerd.

Een PIA vindt plaats voordat een voorgenomen nieuwe verwerking daadwerkelijk wordt uitgevoerd. Middels een PIA beoordeelt Van Lanschot of een voorgenomen verwerking risico's met zich mee brengt voor (potentiële) klanten van wie persoonsgegevens worden verwerkt en of die risico's kunnen worden beperkt. Daarnaast bekijkt Van Lanschot wat voor soort persoonsgegevens worden verwerkt en op wie de persoonsgegevens betrekking hebben. Ook wordt bij een PIA bekeken wat het doel is van de voorgenomen verwerking en wat de wettelijke grondslag is om de verwerking uit te kunnen voeren. In de PIA wordt bekeken of het ontwerp van onze systemen en de standaardinstellingen daarvan voldoende rekening houden met gegevensbescherming. Als blijkt dat er sprake is van een risico dat niet met maatregelen kan worden gecompenseerd, zal de voorgenomen verwerking niet worden uitgevoerd.

#### Wat doet Van Lanschot in geval van vernietigde/verloren persoonsgegevens of ongeoorloofde toegang tot persoonsgegevens (datalek)?

Als er sprake zou zijn van (mogelijke) vernietiging, verlies, wijziging, ongeoorloofde verstrekking of ongeoorloofde toegang tot persoonsgegevens, melden we dit aan de Belgische Gegevensbeschermingsautoriteit (GBA). Van Lanschot informeert, indien nodig, ook de klanten op wie dit betrekking heeft. Dit gebeurt niet als er geen risico voor u is.

Daarnaast zal Van Lanschot het voorval onderzoeken en de nodige maatregelen nemen teneinde herhaling te voorkomen.

### Hoe lang bewaren we persoonsgegevens?

Van Lanschot bewaart de verwerkte persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk voor het doel waarvoor ze verwerkt werden. Die termijn is vaak in de wet of in een reglement vastgelegd. Dat is bijvoorbeeld het geval in de anti-witwasreglementering die ons verplicht om persoonsgegevens te bewaren tot tien jaar ná het einde van de klantrelatie.

### Gedurende de relatie met een klant

Gedurende de relatie met een klant bewaart Van Lanschot alle verzamelde persoonsgegevens met betrekking tot een klant. Als een relatie met een klant nog niet is beëindigd, maar één of meer overeenkomsten met die klant wel, dan worden de persoonsgegevens met betrekking tot de beëindigde overeenkomst(en) maximaal tien jaar na de beëindiging van de relevante overeenkomst(en) vernietigd.

### Na beëindiging van de relatie met een klant

Na beëindiging van de relatie met een klant worden de verzamelde en nog niet vernietigde gegevens met betrekking tot de relatie tien jaar bewaard. Daarna worden de gegevens vernietigd.

### Transactiegegevens van klanten

Transactiegegevens van nog lopende bancaire producten/diensten worden na tien jaar vernietigd, ook als de overeenkomst op basis waarvan de transacties plaatsvinden nog niet is beëindigd. Hiervan zijn uitgezonderd transactiegegevens met betrekking tot effectenrekeningen, hypotheekleningen, geldleningen, rekening-courant krediet, effectenkrediet, bankgaranties en garanties. De transactiegegevens met betrekking tot deze producten worden maximaal tien jaar na het beëindigen van de relatie met de klant verwijderd of na het aflopen van dit product.

### Persoonsgegevens van (potentiële) klanten

Als een potentiële klant heeft laten weten niet meer benaderd te willen worden voor marketingactiviteiten, worden enkel de contactgegevens van deze persoon gedurende een periode van vijf jaar na die kennisgeving bewaard, zodat we voorkomen dat deze klant opnieuw wordt benaderd door Van Lanschot. Na de periode van vijf jaar worden deze contactgegevens vernietigd.

### Persoonsgegevens opgeslagen bij derde partijen

Op persoonsgegevens die zijn opgeslagen bij derde partijen zijn dezelfde maximale bewaartermijnen van toepassing.

### Beelden van bewakingscamera's

Als er een camera aanwezig is in of rond een kantoor of gebouw van Van Lanschot, wordt dit steeds aangegeven met een duidelijk zichtbare sticker. Van Lanschot respecteert hierbij de toepasselijke regelgeving. Beeldopnames van bewakingscamera's worden maximaal één maand bewaard.

In sommige gevallen kan dat langer zijn, o.a.:

- als de opgenomen beelden nuttig zijn voor de bewijsvoering van handelingen om een misdrijf of overlast aan te tonen;
- om schade te bewijzen of om een dader, ordeverstoorder, getuige of slachtoffer te identificeren.

### Kunnen de maximale bewaartermijnen worden verlengd?

De bovenstaande maximale bewaartermijnen kunnen slechts worden verlengd als na het verstrijken van de maximale bewaartermijn sprake is van een lopende klacht, procedure of (strafrechtelijk of toezichtrechtelijk) onderzoek met betrekking tot de (ex-)relatie.



#### Hoe maakt Van Lanschot wijzigingen aan dit Privacy Statement bekend?

Van Lanschot behoudt zich het recht voor dit Privacy Statement aan te passen. De meest recente versie kan u steeds vinden op <https://www.vanlanschot.be> onder de rubriek documenten. Bij belangrijke inhoudelijke wijzigingen voor u, wordt u steeds tijdig geïnformeerd via de onderling overeengekomen communicatiemethode.

#### Wat kan u zelf doen?

U kan uw rechten uitoefenen.

U kan meer informatie vinden over de privacywetgeving in België op [www.privacycommission.be](http://www.privacycommission.be), de website van de Belgische Gegevensbeschermingsautoriteit (voorheen gekend als privacy commissie).

U kan meer informatie over veilig internetbankieren terugvinden op [www.febelfin.be](http://www.febelfin.be) (safe internet banking)

Heeft u na het doornemen van deze informatie nog een vraag, opmerking of suggestie? Neem dan contact op met uw private banker of één van uw andere privacy aanspreekpunten.