

## BELEID INZAKE BESCHERMING VAN DE PERSOONLIJKE LEVENSSFEER VAN SANTANDER CONSUMER BANK

---

### Inhoudsopgave

Inleiding.....	2
Verwerkingsverantwoordelijke .....	2
Functionaris voor gegevensbescherming (“Data Protection Officer”) .....	2
Informatie verzameld en verwerkt door Santander Consumer Bank .....	3
Verzamelen van browsegegevens .....	4
Verzamelen van persoonsgegevens.....	5
Gebruik van de informatie .....	7
De Groep Santander.....	8
Partners .....	9
Veiligheid / vertrouwelijkheid.....	10
Impactanalyse betreffende de gegevensbescherming .....	13
Periode tijdens dewelke uw gegevens worden bewaard .....	13
Bescherming en vertrouwelijkheid .....	14
Uitoefening van uw rechten .....	14
Hoe uw rechten uitoefenen? .....	16
Bijkomende informatie – doorverwijzing .....	17

## BELEID INZAKE BESCHERMING VAN DE PERSOONLIJKE LEVENSSFEER VAN SANTANDER CONSUMER BANK

---

### **Inleiding**

Santander Consumer Bank heeft waardering voor het vertrouwen dat u in haar stelt en verbindt zich ertoe alles in het werk te stellen om de vertrouwelijkheid te beschermen van de inlichtingen die u aan de bank verstrekt.

Tevens verbindt Santander Consumer Bank zich ertoe de wettelijkheid, de evenredigheid en de transparantie van het beheer van uw persoonsgegevens te verzekeren en werkt zij voortdurend aan de verbetering van de diensten die ze aanbiedt.

Deze beleidsnota verschaft u informatie over de wijze waarop Santander Consumer Bank uw gegevens verwerkt wanneer u haar website bezoekt, een rekening opent, klant wordt van de bank of een rekening afsluit, alsook over uw rechten met betrekking tot de verzamelde en verwerkte gegevens.

### **Verwerkingsverantwoordelijke**

De persoonsgegevens worden ingevoerd in een bestand onder de verantwoordelijkheid van Santander Consumer Bank SA/NV, met maatschappelijke zetel in België, 1040 Brussel, Nerviërslaan 85. Als gebruiker en houder van deze persoonsgegevens kunt u uw rechten op verzet, toegang, rectificatie en overdraagbaarheid uitoefenen ten aanzien van de verwerkingsverantwoordelijke, overeenkomstig de modaliteiten zoals vastgesteld in deze beleidsnota (zie Uw rechten uitoefenen). U kunt al uw vragen betreffende de bescherming van persoonsgegevens stellen via volgend e-mailadres: [dataprotection@santanderconsumerbank.be](mailto:dataprotection@santanderconsumerbank.be).

### **Functionaris voor gegevensbescherming (“Data Protection Officer”)**

Santander Consumer Bank heeft een functionaris voor gegevensbescherming aangewezen met wie u contact kunt opnemen door een e-mail te sturen naar [dataprotection@santanderconsumerbank.be](mailto:dataprotection@santanderconsumerbank.be) of per post naar Santander Consumer Bank SA/NV, Nerviërslaan 85 te Brussel B-1040.

Deze functionaris voor gegevensbescherming is bevoegd om:

- Informatie te verstrekken en advies te verlenen aan Santander Consumer Bank, de bestuurders van Santander Consumer Bank, de leden van de andere adviescomités die worden opgericht in het kader van het beheer en de uitvoering van de activiteiten van Santander Consumer Bank, met betrekking tot de verplichtingen die op hen rusten krachtens de wet- en regelgeving inzake gegevensbescherming;

## BELEID INZAKE BESCHERMING VAN DE PERSOONLIJKE LEVENSSFEER VAN SANTANDER CONSUMER BANK

---

- Toe te zien op de naleving van de wet- en regelgeving inzake gegevensbescherming alsook van het beleid voor de verwerking en de bescherming van persoonsgegevens in het kader van het beheer en de uitvoering van onze activiteit; dit omvat de verdeling van de verantwoordelijkheden, de bewustmaking en de opleiding van het personeel dat deelneemt aan de verwerkingsverrichtingen alsook de audits in verband daarmee;
- Advies te verstrekken, op aanvraag, met betrekking tot de impactanalyse in verband met de gegevensbescherming en om de uitvoering te verifiëren;
- Samen te werken met de Gegevensbeschermingsautoriteit;
- De functie te vervullen van aanspreekpunt voor:
  - de klanten die contact wensen op te nemen met de functionaris voor gegevensbescherming voor alle vragen in verband met de verwerking van hun persoonsgegevens en de uitoefening van hun rechten;
  - de klanten of eender welke andere persoon die een incident of een inbreuk vaststelt in verband met de verwerking van persoonsgegevens in het kader van het beheer en de uitvoering van onze activiteit en die, onder andere, de functionaris voor gegevensbescherming daarvan op de hoogte moeten brengen;
  - de Gegevensbeschermingsautoriteit wat betreft de vragen in verband met de verwerking;
- Naar behoren rekening te houden met het risico dat verbonden is met de verwerkingsverrichtingen, rekening gehouden met de aard, de draagwijdte, de context en de doeleinden van de verwerking.

De functionaris voor gegevensbescherming is onderworpen aan het beroepsgeheim en dient een vertrouwelijkheidsverbintenis in acht te nemen met betrekking tot de uitoefening van zijn opdrachten.

### **Informatie verzameld en verwerkt door Santander Consumer Bank**

Santander Consumer Bank verzamelt en gebruikt vier soorten gegevens die op u betrekking hebben:

- Gegevens in verband met uw browsen op onze website, die we automatisch verzamelen louter en alleen door het feit dat u naar onze website surft en die we gebruiken voor statistische doeleinden (niet-nominatieve geaggregeerde gegevens);
- De persoonsgegevens die u vrijwillig toestuurt wanneer u het proces van openen van een rekening lanceert zonder daarmee tot het einde door te gaan, waarbij u er echter mee instemt mededelingen van direct marketing te ontvangen;
- De persoonsgegevens die u vrijwillig toestuurt wanneer u het proces van openen van een rekening tot het einde doorloopt;
- De persoonsgegevens die we verzamelen in de loop van de contractuele relatie (bv. de telefoongesprekken met onze klantendienst).

## BELEID INZAKE BESCHERMING VAN DE PERSOONLIJKE LEVENSSFEER VAN SANTANDER CONSUMER BANK

---

### **Verzamelen van browsegegevens**

We verkrijgen deze gegevens op automatische wijze.

In principe kunnen browsegegevens individueel zijn (betrekking hebben op u alleen) of geaggregeerd (betrekking hebben op een groep van gebruikers); ze worden automatisch verkregen via het gebruik van “cookies” en door de verwerking van IP-adressen.

Cookies zijn “blokken” van gegevens die in uw computer worden bewaard en die Santander Consumer Bank gebruikt om uw toekomstige bezoeken vlotter te laten verlopen in functie van de waarnemingen van wat u precies heeft geraadpleegd bij vorige bezoeken. De door Santander Consumer Bank gebruikte cookies zijn versleuteld en bevatten een unieke digitale handtekening om elke wijziging te verhinderen.

Bijgevolg omvatten deze cookies geen persoonlijke informatie. Santander Consumer Bank gebruikt deze gegevens in geaggregeerde vorm om onderzoek te voeren naar de raadplegingshistoriek en -schema's van haar website.

De door Santander Consumer Bank verzamelde browsegegevens zijn geen persoonsgegevens, daar zij deze browsegegevens niet op individueel niveau identificeert. Santander Consumer Bank gebruikt de dienst Google (meer bepaald Google Analytics) voor statistische doeleinden (niet-nominatieve geaggregeerde gegevens).

Google Analytics maakt gebruik van “cookies”, i.e. tekstbestanden op uw computer, om de website te helpen uw gebruik te analyseren. De informatie die de cookies genereren met betrekking tot uw gebruik van de website (met inbegrip van uw IP-adres), wordt rechtstreeks verstuurd en gearchiveerd door Google op servers in de Verenigde Staten.

Santander Consumer Bank heeft in de configuraties van het systeem een bewaringsperiode vastgesteld voor de informatie die Google opslaat en heeft de functie geselecteerd die voorziet in de encryptie van haar gegevens, zodat Google Analytics uw gegevens enkel kan zien in een versleutelde vorm.

Google gebruikt deze informatie voor eigen rekening om een spoor te bewaren van uw gebruik van de website, rapporten op te stellen over de activiteit van de website en andere diensten te leveren met betrekking tot de activiteit van de website en het gebruik van internet. Google mag

## BELEID INZAKE BESCHERMING VAN DE PERSOONLIJKE LEVENSSFEER VAN SANTANDER CONSUMER BANK

---

deze informatie doorgeven aan derden wanneer dit wettelijk vereist is of wanneer deze derden de bewuste informatie verwerken voor rekening van Google. Google associeert uw IP-adres niet met andere gegevens waarover het beschikt.

U kunt zich verzetten tegen de verwerking van gegevens of informatie door het gebruik van cookies te weigeren in de configuratie van uw browser. Google Analytics beschikt over een extensie voor de browser die het voor de gebruikers mogelijk maakt het traceren te aanvaarden of uit te schakelen. Het gaat om de “Google Analytics Opt-out Browser Add-on”.

Google voert een eigen beleid van bescherming van persoonsgegevens; u verneemt hierover meer op [www.google.com/policies/privacy](http://www.google.com/policies/privacy). We bevelen u aan de tijd te nemen om deze bepalingen aandachtig door te nemen.

Voor bijkomende informatie verwijst Santander Consumer Bank u door naar haar [Cookiebeleid](#).

### **Verzamelen van persoonsgegevens**

De definitie van persoonsgegevens verwijst naar om het even welke digitale, alfabetische, grafische, fotografische of akoestische informatie of eender welke andere informatie betreffende geïdentificeerde of identificeerbare personen (bv. biometrische gegevens). Anonieme gegevens worden nooit beschouwd als persoonsgegevens.

De persoonsgegevens van de klanten omvatten de volgende gegevens, beperkt tot de specifieke gegevens die noodzakelijk zijn voor het beheer en de uitvoering van onze activiteit: naam, voorna(a)m(en), adres; geboorteplaats en -datum; rijksregisternummer; burgerlijke staat; taal; fiscale woonplaats; geslacht; nationaliteit; bankrekeningnummer; telefoonnummer; e-mailadres; beroep; activiteitensector enzovoort.

De persoonsgegevens worden op verschillende manieren verzameld:

(a) In het kader van een verzoek tot opening van een rekening is Santander Consumer Bank wettelijk gehouden u te vragen bepaalde persoonsgegevens mee te delen zodat de bank u volledig kan identificeren. Vervolgens moet u aan Santander Consumer Bank de documenten bezorgen die het bewijs leveren van de authenticiteit van die persoonsgegevens (bv. door gebruik te maken van een leestoestel van een Belgische elektronische identiteitskaart).

De banken dienen alle mogelijke middelen aan te wenden om het witwassen van geld te voorkomen en op te sporen en zijn gehouden dergelijke praktijken te melden aan de overheid overeenkomstig de wet van 18 september 2017 tot voorkoming van het witwassen van geld en

## BELEID INZAKE BESCHERMING VAN DE PERSOONLIJKE LEVENSSFEER VAN SANTANDER CONSUMER BANK

---

de financiering van terrorisme. Santander Consumer Bank is gehouden u te identificeren als klant, vertegenwoordiger of uiteindelijk begunstigde; uw identiteit te verifiëren; uw profiel te bepalen (in verband met het risico van witwassen van geld). Hiervoor moet de bank verschillende persoonlijke en commerciële gegevens verzamelen (bv. nagaan of u een politiek prominent persoon bent).

Santander Consumer Bank maakt daarbij gebruik van de persoonsgegevens die ze van u heeft gekregen alsook van de persoonsgegevens die van andere bronnen afkomstig zijn (bv. Dow Jones, Norkom of Identifin).

(b) In het kader van het gebruik van uw spaarrekening verifieert Santander Consumer Bank uw handelingen en transacties en controleert ze bepaalde transacties in het kader van het voorkomen en opsporen van het witwassen van geld. De banken zijn gehouden de persoonsgegevens van de klanten te vergelijken met sanctielijsten. In sommige gevallen worden bijkomende documenten gevraagd en kunnen betalingen worden tegengehouden.

(c) In andere gevallen van verzoeken om informatie (van persoonlijke aard): los van de procedure tot opening van een rekening kan Santander Consumer Bank u vragen om persoonsgegevens aan te vullen (bv. de informatie zoals vereist door de wetgeving tot voorkoming van het witwassen van geld en de financiering van het terrorisme, zoals vereist op fiscaal vlak, bij het vernieuwen van uw identiteitsdocumenten).

(d) In het kader van enquêtes: u kunt te allen tijde worden verzocht om deel te nemen aan enquêtes die gewoonlijk tot doel hebben algemene informatie te verstrekken over de producten of diensten van Santander Consumer Bank. Daar de via deze enquêtes verkregen informatie betrekking heeft op uw eigen persoon en intern wordt gebruikt om de commercialisering van de producten of diensten van Santander Consumer Bank te verbeteren, is deelname aan deze enquêtes facultatief.

(e) Santander Consumer Bank behoudt zich het recht voor, op basis van een gerechtvaardigd belang, de telefoongesprekken met haar klantendienst op te nemen, met dien verstande dat deze opnames worden bewaard met het oog op de controle van de kwaliteit van onze klantendienst en als bewijselement in geval van betwistingen. Voorafgaand aan de opname van het gesprek krijgt een klant in een boodschap kennis van het feit dat de mogelijkheid bestaat dat het telefoongesprek wordt opgenomen. De klant kan zich verzetten tegen de opname door dit te melden alvorens het gesprek aan te vatten.

(f) Voor de goede werking van de onderneming wordt er voor elke klant een dossier aangemaakt waarin alle handelingen vanwege de klant tijdens de contractuele relatie worden geregistreerd.

## BELEID INZAKE BESCHERMING VAN DE PERSOONLIJKE LEVENSSFEER VAN SANTANDER CONSUMER BANK

---

### **Gebruik van de informatie**

Santander Consumer Bank verzamelt uw persoonsgegevens volgens haar wettelijke verplichtingen en op basis van een gerechtvaardigd belang, met als doel haar diensten en haar werking te verbeteren; u geniet steeds de mogelijkheid u te verzetten tegen het verzamelen en het gebruik van uw persoonsgegevens voor commerciële doeleinden en tegen de opname van de oproepen van de klantendienst (zie Uw rechten uitoefenen).

In het kader van haar activiteiten gebruikt Santander Consumer Bank uw persoonsgegevens met de volgende doeleinden:

- Beheer van uw spaarrekeningen en van de klantenrelatie,
- Evaluatie van de werking van de activiteit en van de controle daarvan,
- Direct marketing, enkel in het geval waarin u daarmee akkoord bent gegaan,
- Controle van de regelmatigheid van verrichtingen en voorkomen van onregelmatigheden.

Santander Consumer Bank verbindt zich ertoe geen persoonsgegevens aan derden te bezorgen, behalve in de gevallen waarin de wet zulks vereist of wanneer u daartoe uw toestemming heeft gegeven.

De verzamelde niet-nominatieve geaggregeerde gegevens dienen om rapporten met toegevoegde waarde op te stellen betreffende uw profiel en schema's van het verkeer op onze website; in dit geval is er geen sprake van persoonsgegevens. Santander Consumer Bank mag deze rapporten doorsturen naar haar adverteerders en naar derden, die deze rapporten gebruiken om hun reclameboodschappen beter te oriënteren. Informatie die wordt verstrekt aan adverteerders of derden mag geen betrekking hebben op uw identiteit of eender welk ander persoonsgegeven.

U mag er zeker van zijn dat Santander Consumer Bank vastbesloten is om de beginselen zoals vereist door de Belgische en Europese regelgeving in acht te nemen:

- Het wettelijkheidsbeginsel: de persoonsgegevens worden verkregen volgens de eisen zoals opgelegd door de toepasselijke regelgeving;
- Het evenredigheidsbeginsel: de persoonsgegevens worden enkel verwerkt voor noodzakelijke, passende en relevante doeleinden;
- Het transparantiebeginsel: de te verstrekken informatie betreffende de bescherming van uw persoonsgegevens moet helder, beknopt, transparant, begrijpelijk en vlot toegankelijk zijn, in een heldere en eenvoudige taal en zonder dubbelzinnigheid, met andere woorden, gemakkelijk door u te begrijpen;

## BELEID INZAKE BESCHERMING VAN DE PERSOONLIJKE LEVENSSFEER VAN SANTANDER CONSUMER BANK

---

- Het behoud van de doeleinden van de verzameling: de verwerking van de persoonsgegevens is beperkt tot de specifieke, uitdrukkelijke en gerechtvaardigde doeleinden van de verzameling van deze gegevens;
- Het beginsel van minimalisering en juistheid van de gegevens: de verwerking van de persoonsgegevens moet passend en relevant zijn en beperkt tot wat noodzakelijk is ten opzichte van de specifieke doeleinden waarvoor de persoonsgegevens worden verwerkt. Tevens moeten alle redelijke maatregelen worden getroffen om alle persoonsgegevens te schrappen of te rectificeren die onjuist of onvolledig kunnen zijn, met betrekking tot de doeleinden waarvoor ze worden verwerkt;
- De bewaringstermijn van de gegevens: de persoonsgegevens worden bewaard op een manier die uw identificatie mogelijk maakt, met inachtneming van het doel van hun verwerking en voor de tijd die daarvoor strikt noodzakelijk is;
- De beginselen van integriteit, vertrouwelijkheid, beschikbaarheid en veerkracht: aan alle personen van wie Santander Consumer Bank de persoonsgegevens verzamelt de garantie bieden dat die gegevens worden verwerkt met het passende veiligheidsniveau, met inbegrip van de bescherming tegen ongeoorloofde of onwettige verwerkingsactiviteiten en tegen hun verlies, vernietiging of accidentele beschadiging, door middel van organisatorische maatregelen zoals de pseudonimisering of de versleuteling van de persoonsgegevens.

### **De Groep Santander**

Uw persoonsgegevens kunnen op gerichte wijze worden doorgegeven aan de moedermaatschappij van Santander Consumer Bank, i.e. Santander Consumer Finance, met maatschappelijke zetel in Spanje, Avenida de Cantabria s/n – Ciudad Grupo Santander, Boadilla del Monte (Madrid), in het kader van de normale activiteit van Santander Consumer Bank en met naleving van de doeleinden van de verwerking van uw persoonsgegevens op basis van een gerechtvaardigd belang of om wettige redenen. Ook kunnen uw gegevens worden overgedragen als onderdeel van een structurele wijziging of de overdracht van een deel van het bedrijf aan ons moederbedrijf.

Indien Santander Consumer Bank echter persoonsgegevens zou doorgeven binnen de Groep Santander maar aan een land dat geen EU-lidstaat is en geen passend niveau van bescherming biedt, zou ze dat enkel doen in de gevallen zoals bedoeld in de wet (bv. met bescherming van de persoonsgegevens door middel van aangepaste contractuele bepalingen).

Uw persoonsgegevens worden doorgestuurd naar de databank van de Groep Santander met als doel onze diensten te verbeteren alsook in het kader van een controleactiviteit; een dergelijke doorgifte mag er nooit toe leiden dat er reclame van de Groep Santander wordt verstuurd zonder uw uitdrukkelijk en voorafgaand akkoord in verband hiermee.



## BELEID INZAKE BESCHERMING VAN DE PERSOONLIJKE LEVENSSFEER VAN SANTANDER CONSUMER BANK

---

### Partners

Zonder uw voorafgaand akkoord mogen uw persoonsgegevens niet worden doorgegeven aan derden voor andere doeleinden dan die welke verband houden met de doeleinden van verwerking van uw gegevens door Santander Consumer Bank.

Santander Consumer Bank sluit schriftelijke contracten met haar verwerkers die ten minste de informatie bevatten zoals vereist door de wet- en regelgeving inzake gegevensbescherming en die het beleid inzake onderaanneming van Santander Consumer Bank in acht nemen. De contracten bepalen uitdrukkelijk dat de verwerker de persoonsgegevens uitsluitend mag verwerken op basis van de schriftelijke instructies van Santander Consumer Bank en deze laatste bepaalt dat de verwerker moet garanderen dat de personen die hij aanwijst om de persoonsgegevens te verwerken de vertrouwelijke aard van die gegevens eerbiedigen. Bovendien bepalen de contracten uitdrukkelijk of de verwerker op zijn beurt mag werken met eigen verwerkers; zo dat het geval is, stellen de contracten de voorwaarden vast die deze verwerkers in acht dienen te nemen.

### Verwerkers binnen de groep Santander

Voor de verwerking van bepaalde persoonsgegevens doet Santander Consumer Bank een beroep op de Groep Santander als verwerker.

Sommige verwerkingen van persoonsgegevens hebben betrekking op toezichthoudende en ondersteunende functies (op groepsniveau) zoals:

- Financiële diensten;
- De interne auditfunctie;
- De ondersteuning voor de facturatie, de betalingen en de verwerking van het krediet;
- De informatietechnologie en andere diensten van banksoftware;
- De ondersteunende marketing.

### Verwerkers in de financiële sector

Santander Consumer Bank doet een beroep op gespecialiseerde derden in België om bepaalde verwerkingsverrichtingen uit te voeren, bijvoorbeeld voor de betalingen:

- SWIFT om berichten op wereldschaal uit te wisselen;

## BELEID INZAKE BESCHERMING VAN DE PERSOONLIJKE LEVENSSFEER VAN SANTANDER CONSUMER BANK

---

- Groep ING voor betalingen en transacties.

### Andere verwerkers

Santander Consumer Bank werkt samen met externe leveranciers zoals:

- Sopra Banking Software, onderneming voor digitale dienstverlening, leverancier van technologische diensten;
- Bedrijven voor diensten inzake consultancy en externe audit (bv. PwC);
- Bedrijven die gespecialiseerd zijn in archivering en de toegang tot digitale informatie zoals Iris Solutions nv en Systemat Digital Hub nv;
- Nordcall Sarl, onze klantendienst via dewelke u contact met ons kunt opnemen;
- We are Digital, Everis of MailChimp voor marketinggerelateerde diensten.

### Veiligheid / vertrouwelijkheid

Santander Consumer Bank verbindt zich ertoe de passende technische, fysieke en organisatorische maatregelen te nemen om de persoonsgegevens te beschermen tegen ongeoorloofde toegang, onwettige verwerking, verlies of schade per ongeluk en, tot slot, ongeoorloofde vernietiging.

#### **1. Veiligheid van de uitrusting en de informatie**

Alle elektronische persoonsgegevens die Santander Consumer Bank bijhoudt, worden bewaard in systemen die worden beschermd door beveiligde netwerkarchitectuur die periodiek wordt bijgewerkt, met inbegrip van firewalls evenals modules van indringingsdetectie, met als doel te voorkomen dat onbevoegde derden toegang zouden hebben tot persoonsgegevens. Er bestaat een beleid waarbij back-ups worden gemaakt van gegevens die op de servers zijn opgeslagen om de gevolgen te vermijden van gevallen waarbij persoonsgegevens per ongeluk worden gewist, vernietigd of verloren gaan. De servers zijn opgesteld in installaties met een hoog veiligheidsniveau die niet toegankelijk zijn voor onbevoegden dankzij een branddetectiesysteem en andere reactieve systemen.

#### **2. Toegangsbeveiliging**

De veiligheid van alle persoonsgegevens in verband met de klanten die worden verzameld, bewaard en verwerkt in het kader van het beheer en de uitvoering van onze activiteit is een grote zorg voor Santander Consumer Bank. Santander Consumer Bank verbindt zich ertoe de

## BELEID INZAKE BESCHERMING VAN DE PERSOONLIJKE LEVENSSFEER VAN SANTANDER CONSUMER BANK

---

integriteit van de persoonsgegevens te beschermen en de ongeoorloofde toegang tot die gegevens te verhinderen.

Er zijn maatregelen uitgewerkt en voorzien om de corruptie van gegevens te verhinderen, om de onbekende en ongeoorloofde toegang tot ons informaticasysteem en onze informatie te blokkeren en om een redelijke bescherming te bieden voor de persoonsgegevens in het bezit van Santander Consumer Bank. Alle dossiers worden op vertrouwelijke wijze bewaard in mappen of in beveiligde en afgesloten vertrekken. De toegang tot de geïnformateerde databanken wordt gecontroleerd via een aanmeldprocedure (login) en vereist dat de gemachtigde gebruikers zichzelf identificeren en een wachtwoord invoeren alvorens zij toegang krijgen. De gemachtigde gebruikers krijgen enkel toegang tot de gegevens die ze nodig hebben om hun functie uit te oefenen in het kader van het beheer en de uitvoering van onze activiteit.

De veiligheidskenmerken van de software en de ontwikkelde procedures worden gebruikt om de persoonsgegevens te beschermen tegen verlies, misbruik en ongeoorloofde toegang, bekendmaking, wijziging en vernietiging.

### **3. Opleiding**

Santander Consumer Bank organiseert opleidingssessies die noodzakelijk zijn voor de gemachtigde gebruikers, meer bepaald over de wettige doeleinden die worden opgesomd en voorzien zijn voor de verwerking van persoonsgegevens, over de nood om de informatie te beschermen en ze exact en actueel te houden, over de wettige doeleinden voor het verzamelen en over de nood om de vertrouwelijkheid te handhaven van de gegevens waartoe de gemachtigde gebruikers toegang hebben.

De gemachtigde gebruikers gaan de verbintenis aan om de vertrouwelijkheid van de persoonsgegevens in acht te nemen en zich te schikken naar de bepalingen van dit beleid. Santander Consumer Bank neemt de nodige maatregelen overeenkomstig de wetgeving en de regelgeving inzake gegevensbescherming indien men toegang heeft tot persoonsgegevens of indien deze gegevens worden verwerkt of gebruikt op een wijze die niet conform is aan de eisen van dit beleid.

### **4. Algemene instructies**

Alle gemachtigde gebruikers zijn krachtens dit beleid gehouden het nodige te doen om de regels na te leven die in dit beleid worden vastgesteld, zodat Santander Consumer Bank – als verwerkingsverantwoordelijke – de wet- en regelgeving inzake gegevensbescherming in acht zou nemen. Santander Consumer Bank verbindt zich ertoe de persoonsgegevens van de klant te beschermen wanneer die gegevens worden gebruikt of verwerkt. Daarom moeten de gemachtigde gebruikers het belang inzien van een correcte en wettige verwerking van de

## BELEID INZAKE BESCHERMING VAN DE PERSOONLIJKE LEVENSSFEER VAN SANTANDER CONSUMER BANK

---

persoonsgegevens en dienen ze de persoonsgegevens met de grootste zorg te beheren overeenkomstig dit beleid.

### 5. Veiligheidsincidenten

Onder een veiligheidsincident dat een weerslag heeft op de persoonsgegevens wordt bedoeld:

- De toegang, de communicatie en/of het gebruik, zonder machtiging, van uw persoonsgegevens;
- De wijziging, de vernietiging, het verlies of de verandering, per ongeluk of op onwettige wijze, van uw persoonsgegevens die werden doorgegeven, opgeslagen of verwerkt, door een of meerdere personen die daartoe niet bevoegd is (zijn);
- De onmogelijkheid om toegang te hebben tot uw persoonsgegevens.

De financiële entiteiten krijgen dagelijks te maken met bedreigingen die schade kunnen berokkenen aan de integriteit en de vertrouwelijkheid van uw persoonsgegevens.

Het is belangrijk te benadrukken dat alleen gemachtigde personen toegang krijgen tot uw persoonsgegevens en dat deze gegevens worden opgeslagen op een beperkt aantal servers. Santander Consumer Bank en haar verwerkers beschikken enkel over persoonsgegevens die ze nodig hebben om hun taken uit te voeren.

Santander Consumer Bank heeft instrumenten en procedures voor interventie ontwikkeld om te reageren op inbreuken op de veiligheid van haar systemen die kunnen leiden tot de vernietiging, per ongeluk of op onwettige wijze, het verlies, de wijziging, de ongeoorloofde bekendmaking of de toegang door onbevoegden tot de persoonsgegevens die worden doorgegeven, opgeslagen of op een andere wijze worden verwerkt.

In het geval van een lek van persoonsgegevens meldt Santander Consumer Bank dit aan de Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer, tenzij het lek van deze persoonsgegevens afbreuk doet aan uw rechten en vrijheden.

Wanneer het lek van persoonsgegevens aanleiding geeft tot een groter risico voor uw rechten en vrijheden, dan brengt de verwerkingsverantwoordelijke u op de hoogte van het bestaan daarvan.

Santander Consumer Bank maakt deel uit van de Groep Santander, een van de grootste financiële groepen ter wereld. Cyberveiligheid behoort tot haar voornaamste domeinen van bezorgdheid.

Santander Consumer Bank heeft de opdracht samen te werken met alle sectoren van de Groep Santander om de klanten en hun persoonsgegevens alsook de werknemers en de systemen te beschermen tegen bestaande en nakende bedreigingen op het vlak van cyberveiligheid.

## BELEID INZAKE BESCHERMING VAN DE PERSOONLIJKE LEVENSSFEER VAN SANTANDER CONSUMER BANK

---

### **Impactanalyse betreffende de gegevensbescherming**

Zo een verwerkingsactiviteit afbreuk doet aan de rechten en vrijheden van de klanten, maakt Santander Consumer Bank in overeenstemming met de wet- en regelgeving inzake gegevensbescherming een impactanalyse betreffende de bescherming van de gegevens met als doel een evaluatie te maken van – meer bepaald – de herkomst, de aard, de specifieke kenmerken en de ernst van dit risico. Er zal met het resultaat van deze analyse rekening worden gehouden om te bepalen welke maatregelen dienen te worden genomen. Zo uit de impactanalyse betreffende de bescherming van de gegevens blijkt dat de verrichtingen inzake gegevensverwerking een hoog risico inhouden dat de verwerkingsverantwoordelijke niet kan beperken door passende maatregelen te treffen, rekening gehouden met de beschikbare technieken en de kosten in verband met hun uitvoering, dan past het om de Gegevensbeschermingsautoriteit te raadplegen alvorens tot de verwerking over te gaan.

Ook al is een impactanalyse betreffende de bescherming van de gegevens niet vereist is op basis van de wet- en regelgeving inzake gegevensbescherming, kan Santander Consumer Bank beslissen om die analyse te maken alvorens een verwerkingsactiviteit uit te voeren.

In het kader van de uitvoering van de AVG heeft Santander Consumer Bank een uitgebreide mapping en audit gemaakt van de verwerkingsactiviteiten in verband met het beheer en de uitvoering van haar activiteiten. Deze mapping en audit vormen een impactanalyse betreffende de bescherming van de gegevens van de huidige verwerkingsactiviteiten.

### **Periode tijdens dewelke uw gegevens worden bewaard**

De persoonsgegevens die u vrijwillig doorstuurt wanneer u een beroep doet op een van onze diensten en de informatie die wordt verzameld tijdens de contractuele relatie, worden door Santander Consumer Bank bijgehouden voor de duur die noodzakelijk is met het oog op de verwezenlijking van de doeleinden voor hun verwerking of voor de duur zoals opgelegd door de geldende wetgeving (zie Gebruik van de informatie).

Vanaf de beëindiging van het contract worden uw gegevens versleuteld en bewaard voor de termijnen die de wet vaststelt (10 jaar voor persoonsgegevens die worden verzameld bij toepassing van de wet van 18 september tot voorkoming van het witwassen van geld en de financiering van terrorisme). Nadat de contractuele relatie is verbroken, zouden uw persoonsgegevens eventueel kunnen worden gebruikt om wettelijke redenen. Na deze termijn worden uw persoonsgegevens geschrapt en worden de overblijvende gegevens gebruikt voor statistische doeleinden (niet-nominatieve geaggregeerde gegevens).

Zo u ermee heeft ingestemd reclame te ontvangen en u uw recht op verzet niet heeft uitgeoefend, bewaart Santander Consumer Bank uw contactgegevens met als doel u reclame te kunnen blijven toesturen. Om uw toestemming in te trekken volstaat het dat u een e-mail

## BELEID INZAKE BESCHERMING VAN DE PERSOONLIJKE LEVENSSFEER VAN SANTANDER CONSUMER BANK

---

stuurt naar [dataprotection@santanderconsumerbank.be](mailto:dataprotection@santanderconsumerbank.be). Op eenvoudig verzoek worden uw persoonsgegevens geschrapd en worden de overblijvende gegevens gebruikt voor statistische doeleinden (niet-nominatieve geaggregeerde gegevens).

Voor personen die een procedure van opening van een rekening hebben gelanceerd zonder fase 2 te voltooien (gegevens van mijn rekening) en die ermee hebben ingestemd reclame te ontvangen, worden alle gegevens opgeslagen voor een periode van 30 dagen. Na afloop van deze periode worden de persoonsgegevens geschrapd en worden de overblijvende gegevens gebruikt voor statistische doeleinden (niet-nominatieve geaggregeerde gegevens). Om uw toestemming in te trekken volstaat het een e-mail te sturen naar [dataprotection@santanderconsumerbank.be](mailto:dataprotection@santanderconsumerbank.be).

Heeft u er niet mee ingestemd reclame te ontvangen, dan worden er geen persoonsgegevens opgeslagen.

In sommige gevallen kan Santander Consumer Bank echter weigeren deze gegevens te wissen, bijvoorbeeld om een recht in te stellen in rechte, het uit te oefenen of daarvan het bewijs te leveren.

### **Bescherming en vertrouwelijkheid**

Alleen daartoe gemachtigde personen krijgen toegang tot de persoonsgegevens die ze nodig hebben om hun taken te vervullen. Deze personen mogen deze persoonsgegevens enkel gebruiken indien die noodzakelijk zijn om hun opdracht uit te voeren. Ze zijn gehouden een strikte professionele discretie aan de dag te leggen en moeten alle technische voorschriften in acht nemen die ertoe strekken de vertrouwelijkheid van de persoonsgegevens en de veiligheid van de systemen waarin deze gegevens zijn opgeslagen te bewaren.

Santander Consumer Bank neemt interne technische en organisatorische maatregelen om te vermijden dat de persoonsgegevens in handen zouden vallen van onbevoegden of dat ze als gevolg van onoplettendheid worden gewijzigd of vernietigd. De lokalen, de servers, het netwerk, de doorgiften en de persoonsgegevens worden beschermd bij toepassing van interne regels. Deze beschermingen worden op hun beurt gecontroleerd door een gespecialiseerde dienst.

### **Uitoefening van uw rechten**

Bij de verwerking van uw persoonsgegevens door Santander Consumer Bank geniet u de volgende rechten:

- Het recht op toegang tot uw persoonsgegevens;

## BELEID INZAKE BESCHERMING VAN DE PERSOONLIJKE LEVENSSFEER VAN SANTANDER CONSUMER BANK

---

- Desgevallend, het recht op rectificatie van foute gegevens;
- Het recht op verzet tegen de verwerking van uw persoonsgegevens en het recht om te worden vergeten;
- Het recht op de overdraagbaarheid van uw gegevens.

### Het recht op toegang

Het recht op toegang verleent u het recht om gratis de volgende zaken te verkrijgen:

- De bevestiging dat uw persoonsgegevens worden verwerkt, informatie betreffende het doel van de verwerking, de categorieën persoonsgegevens die worden verwerkt en de categorieën van ontvangers;
- De mededeling, in een begrijpelijke vorm, van de verwerkte persoonsgegevens en om het even welke beschikbare informatie betreffende hun herkomst;
- De beschikbare informatie betreffende de herkomst van de persoonsgegevens, alsook de verrichte of toekomstige mededelingen.

### Het recht op rectificatie

Het recht op rectificatie biedt u de mogelijkheid, zonder dat u daarvoor hoeft te betalen, de rectificatie te verkrijgen van elk onjuist persoonsgegeven dat op u betrekking heeft.

De verwerking van het verzoek behelst voornamelijk de rectificatie van uw persoonsgegevens of een weigering om aan dit verzoek gevolg te geven in de gevallen waarin de geldende Belgische of Europese regelgeving voorziet.

### Het recht op verzet en het recht om te worden vergeten

Het recht op verzet verleent u het recht u gratis te verzetten tegen de verwerking van de persoonsgegevens die op u betrekking hebben, bijvoorbeeld om redenen van commerciële prospectie.

Het recht om te worden vergeten bestaat erin van Santander Consumer Bank te verkrijgen dat de persoonsgegevens die op u betrekking hebben worden gewist, rekening gehouden met de toegepaste bewaringsperiode.

Het recht op verzet is niet toepasselijk in geval van verwerkingen die noodzakelijk zijn om het contract van opening van een rekening te sluiten of uit te voeren of voor de verwerkingen die worden opgelegd door een wettelijke of reglementaire bepaling.

## BELEID INZAKE BESCHERMING VAN DE PERSOONLIJKE LEVENSSFEER VAN SANTANDER CONSUMER BANK

---

In het kader van het recht op verzet worden uw persoonsgegevens, indien ze zijn verzameld om redenen van direct marketing, geschrapt en worden de resterende gegevens gebruikt voor statistische doeleinden (niet-nominatieve geaggregeerde gegevens).

Voor meer informatie betreffende het recht om te worden vergeten, zie [Periode tijdens dewelke uw gegevens worden bewaard](#).

### → Het recht op overdraagbaarheid

U heeft het recht de persoonsgegevens te ontvangen die op u betrekking hebben, die welke u heeft bezorgd aan Santander Consumer Bank, in een gestructureerd formaat dat courant wordt gebruikt en machineleesbaar is. Tevens kunt u aan Santander Consumer Bank vragen om ze door te sturen naar een derde.

### **Hoe uw rechten uitoefenen?**

U kunt uw verzoek richten aan Santander Consumer Bank:

- ❖ Via het elektronisch contactadres [dataprotection@santanderconsumerbank.be](mailto:dataprotection@santanderconsumerbank.be);
- ❖ Door te bellen naar onze klantendienst;
- ❖ Per post op het volgende adres:

Santander Consumer Bank, S.A./N.V.  
Avenue des Nerviens 85 Nerviërslaan Bruxelles B-1040 – Brussel.

Om redenen van veiligheid en authenticatie worden alle antwoorden verstuurd naar uw beveiligde persoonlijke ruimte; wenst u een antwoord te ontvangen via een ander communicatiemiddel, dan moet u een kopie van de voor- en keerzijde van uw identiteitskaart naar Santander Consumer Bank sturen. Stoot u op moeilijkheden in het kader van de uitoefening van uw rechten die u krachtens de wet geniet of in geval van niet-naleving van wettelijke verplichtingen, dan kunt u een klacht sturen naar Santander Consumer Bank, op het volgende adres:

[plaintes@santanderconsumerbank.be](mailto:plaintes@santanderconsumerbank.be)

[klachten@santanderconsumerbank.be](mailto:klachten@santanderconsumerbank.be)

U kunt zich ook rechtstreeks richten tot de Belgische Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer. Daartoe nodigt Santander Consumer Bank u uit om eerst een kijkje te nemen op de website [www.privacycommission.be](http://www.privacycommission.be).

Santander Consumer Bank verstrekt aan de klant informatie over de maatregelen die worden



## BELEID INZAKE BESCHERMING VAN DE PERSOONLIJKE LEVENSSFEER VAN SANTANDER CONSUMER BANK

---

genomen als gevolg van een verzoek dat bij toepassing van deze bepalingen wordt geformuleerd; ze doet dat zo snel mogelijk en hoe dan ook binnen een termijn van één maand vanaf de ontvangst van het verzoek. Zo nodig kan deze termijn met twee maanden worden verlengd, rekening gehouden met het aantal verzoeken en hun complexiteit. Santander Consumer Bank geeft de klant kennis van deze verlenging, en van de redenen daarvoor, binnen een termijn van één maand vanaf de ontvangst van het verzoek.

### **Bijkomende informatie – doorverwijzing**

Wenst u bijkomende informatie te verkrijgen over de wetgeving inzake de eerbied voor de persoonlijke levenssfeer in België, dan nodigt Santander Consumer Bank u uit om een kijkje te nemen op de website van de Belgische Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer: [www.privacycommission.be](http://www.privacycommission.be).

Dit document kan steeds worden gewijzigd en op geldige wijze worden meegedeeld door middel van publicatie op de website.