

Privacy Statement



Inhoud

Privacy Statement van Argenta	3
Persoonsgegevens bij Argenta	4
Hoe gaat Argenta met persoonsgegevens om?	10
Persoonlijke informatie van Argenta ontvangen	13
Privacy rechten	14
Persoonlijk contact met Argenta over privacy	16

Privacy Statement van Argenta

Als u uw bankzaken regelt bij Argenta, geeft u persoonsgegevens aan ons. Persoonsgegevens zijn gegevens die iets zeggen over u. Wij gaan hier goed, veilig en vertrouwelijk mee om.

In dit Privacy Statement leest u welke gegevens Argenta verwerkt en met welk doel. Dit statement is van toepassing op alle diensten die door Argenta in Nederland worden aangeboden.

Bij het verwerken van uw gegevens houden wij ons aan:

- de Algemene Verordening Gegevensbescherming
- de Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming
- de E-Privacy verordening

Dit is het Privacy Statement van Argenta in Nederland. Argenta Nederland is onderdeel van de Argenta Groep, waarvan het hoofdkantoor in Antwerpen zit. Argenta opereert binnen de vertrouwde Benelux-markt en is een bank voor hypotheek en sparen. Het belangrijkste onderdeel van Argenta in Nederland is:

Argenta Spaarbank N.V.

Bijkantoor Nederland

KvK: 34193645

Bezoekadres	Postadres	Telefoon
Stadionstraat 2 4815 NG Breda	Postbus 9252 4801 LG Breda	+31 (0) 76 543 30 85

Wij passen dit Privacy Statement aan als er wijzigingen zijn en wij communiceren dit voordat de wijziging ingaat.

Persoonsgegevens bij Argenta

Wat zijn persoonsgegevens en wat bedoelen wij met het verwerken van persoonsgegevens?

Persoonsgegevens zijn gegevens die direct of indirect iets over een persoon zeggen. Bijvoorbeeld naam en adres, maar ook inkomen of IP-adres. Met 'verwerken' van persoonsgegevens bedoelen wij alles wat met persoonsgegevens kan worden gedaan. Zoals het verzamelen, gebruiken, raadplegen en bewaren van persoonsgegevens. Maar bijvoorbeeld ook het verwijderen van persoonsgegevens uit onze administratie.

Van wie hebben wij persoonsgegevens?

Wij verwerken persoonsgegevens van mensen met wie wij direct of indirect een relatie hebben, willen krijgen of hebben gehad. Dat zijn bijvoorbeeld persoonsgegevens van:

- bezoekers van onze website
- (potentiële) klanten en hun vertegenwoordigers, zoals ouders van minderjarige kinderen of intermediairs
- begunstigen of erfgenamen
- mensen die interesse tonen in onze producten of diensten
- derden, indien dat nodig is om uw en onze belangen te beschermen (bijvoorbeeld voor fraudebestrijding)
- medewerkers van dienstverleners

Waarvoor gebruiken wij persoonsgegevens?

Argenta verwerkt persoonsgegevens in haar administratie en gebruikt ze om haar klanten en intermediairs van dienst te kunnen zijn met haar producten en diensten. Met persoonsgegevens kunnen wij:

- 1 hypotheek, spaarrekeningen en verzekeringen bij Argenta uitvoeren
- 2 financiële risico's verkleinen en fraude opsporen
- 3 aan onze wettelijke verplichtingen voldoen
- 4 onze producten en dienstverlening verbeteren
- 5 persoonlijke tips en informatie sturen

1 Hypotheken, spaarrekeningen of verzekeringen uitvoeren

Wij verwerken persoonsgegevens om:

- hypotheekbetalingen te incasseren
- aanvragen voor een (wijziging van) hypotheek of spaarrekening bij Argenta te beoordelen en te verwerken
- een passend hypotheekadvies te geven
- contact op te nemen of om een bevestiging te sturen via sms of e-mail
- producten bij Argenta te beheren en uw vragen of klachten te beantwoorden
- persoonsgegevens bij Argenta te beheren en bij te werken als er wijzigingen zijn
- de relatie te onderhouden met intermediairs en leveranciers

2 Financiële risico's verkleinen en fraude opsporen

Wij vinden het belangrijk dat zowel uw belangen als onze belangen goed beschermd worden. Daarom nemen wij de volgende maatregelen:

- Wij verwerken persoonsgegevens om onze eigen bedrijfsvoering financieel gezond te houden.

- Voor fraudepreventie en -bestrijding maken wij gebruik van, en nemen wij deel aan de incidentenregisters en waarschuwingssystemen van de financiële sector. Het doel hiervan is om de klanten van de financiële instellingen en de financiële instellingen zelf te beschermen.
- Om betalingsachterstanden te voorkomen, maken wij een inschatting van het risico dat klanten hierop lopen. Zodra een betalingsachterstand optreedt, kunnen wij persoonsgegevens uitwisselen met onze dienstverlener. Wij laten klanten dit altijd weten.

3 Aan onze wettelijke verplichtingen voldoen

Argenta heeft de volgende wettelijke verplichtingen:

- Identificatieplicht: Als iemand klant wordt, dan moeten wij hem of haar identificeren en persoonsgegevens verifiëren. Dat doen wij met een identiteitsbewijs, waarvan we een kopie bewaren in onze administratie. U mag uw BSN en pasfoto op het identiteitsbewijs afschermen wanneer u een kopie maakt, tenzij wij aangeven dat deze gegevens in een specifieke situatie toch nodig zijn. Gebruik hiervoor de [KopieID](#) app van de Rijksoverheid. Op een papieren kopie kunt u ook zelf uw BSN en pasfoto onleesbaar maken.
- Zorgplicht: Banken zijn verplicht om voldoende informatie over klanten te verzamelen voor het geven van een passend advies. Argenta moet dit advies kunnen onderbouwen. Daarnaast zijn wij als bank verplicht om personen voldoende te informeren, zodat zij een weloverwogen keuze maken voor een product of dienst bij Argenta. Bij het afsluiten van een hypotheek zijn wij verplicht om na te gaan of de aanvrager aan verplichtingen kan voldoen. Wij moeten hem of haar ook informeren over de risico's die horen bij een bepaald product of bepaalde dienst.
- Informatieplicht: Wij zijn wettelijk verplicht gegevens van onze klanten te verstrekken aan partijen die op basis van de wet bevoegd zijn deze gegevens te vorderen. De belastingdienst, de politie en het openbaar ministerie, maar bijvoorbeeld ook inlichtingendiensten kunnen gegevens bij ons opvragen. Ook de toezichthouders, zoals de Autoriteit Financiële Markten (AFM), De Nederlandsche Bank (DNB), de Nationale Bank van België (NBB), de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) en Europese Centrale Bank (ECB) zijn hiertoe bevoegd. We hebben dan de wettelijke verplichting mee te werken aan onderzoeken en gegevens over je door te geven.
- De plicht een integere en beheerste bedrijfsvoering te hebben, die zorgt voor de veiligheid van klanten, diensten en producten.

4 Onze producten en dienstverlening verbeteren

Wij gebruiken persoonsgegevens om onze dienstverlening te verbeteren, bijvoorbeeld door bankzaken persoonlijker te maken. Dat doen wij door persoonsgegevens op te slaan, ze te combineren en te analyseren. Zo kunnen wij oorzaken van klachten oplossen, bankprocessen verbeteren en versnellen, formulieren en communicatie verbeteren, nieuwe diensten ontwikkelen en beter inspelen op behoeftes in de markt. Bij deze analyses letten wij op de juistheid van de gegevens en verwijderen wij persoonsgegevens die wij niet nodig hebben. Bij rapportages maken wij persoonsgegevens zo veel mogelijk anoniem. Of we zorgen dat de gegevens versleuteld worden. Daarnaast verwerken we persoonsgegevens om u uit te nodigen voor een klant- of adviseursonderzoek of voor een klantpanel. Het aanmelden voor het klantpanel gebeurt op basis van uw toestemming. Soms testen wij onze software met persoonsgegevens wanneer dat noodzakelijk is en past onder het gerechtvaardigd belang van Argenta.

Om diensten te ontwikkelen en beter in te spelen op de behoeftes van de markt gebruiken we geanonimiseerde klantprofielen. Deze profielen worden samengesteld door EDM. Hiervoor delen we adresgegevens en het actieve product met hen.

Deze gegevens koppelen zij met door hen verkregen data.

5 Persoonlijke tips en informatie sturen

Om onze klanten goed van dienst te kunnen zijn, verwerken wij persoonsgegevens voor marketingactiviteiten. Via de persoonlijke online bankomgeving, de website van Argenta, post, telefoon, e-mail kunnen wij onze klanten informeren over onze producten en diensten. Wij verzamelen, combineren en analyseren persoonsgegevens om onze klanten gerichte relevante informatie te sturen. Om dit te kunnen doen gebruiken we de uitkomsten van deze analyses om onze klanten in te delen in klantgroepen.

De volgende persoonsgegevens gebruiken wij:

- de producten en diensten van Argenta die klanten gebruiken of niet gebruiken;
- voor welke producten en diensten klanten interesse hebben getoond op onze website;
- transacties en saldo's (staat er bijvoorbeeld een groot bedrag op een spaarrekening, dan kunnen wij de klant informeren over een termijndeposito);
- of klanten de e-mails die ze van ons krijgen, openen en op welke onderwerpen zij wel of niet klikken;
- belangrijke momenten in het leven, zoals het kopen van een woning;
- gegevens uit openbare bronnen, zoals bijvoorbeeld reacties over Argenta op social media. Het webcare team van Argenta volgt openbare berichten op social media die over Argenta gaan. Dit team beantwoordt ook alle vragen die via social media gesteld worden. Tweets, posts en andere comments over Argenta slaan wij op. Op onze websites kunnen buttons van social media staan, zoals Google+, Facebook of Twitter. Daarvoor geldt dit Privacy Statement niet. Het gebruik van social media is uw eigen verantwoordelijkheid. Wij raden u aan de privacyregels van deze social media goed te lezen, zodat u weet wat er met uw gegevens gebeurt. Veel aanbieders zijn buiten de Europese Unie gevestigd en slaan uw persoonsgegevens ook buiten de Europese Unie op. Hierdoor is het mogelijk dat uw persoonsgegevens niet op hetzelfde niveau zijn beschermd als binnen de Europese Unie. Als wij zelf een pagina hebben op een van de sociale media, zoals op Facebook, dan geldt dit Privacy Statement wel voor de inhoud van die pagina.
- gegevens van derden, die toestemming hebben verkregen om deze gegevens met ons te delen

Wij gaan er van uit dat dit overeenkomt met de verwachtingen die klanten hebben van de dienstverlening van Argenta. Wilt u niet dat uw gegevens door Argenta gebruikt worden voor tips en informatie over bankieren bij Argenta? Dan schrijft u zich hiervoor uit in uw persoonlijke online bankomgeving. Heeft u geen persoonlijke online bankomgeving? U kunt dan bezwaar te maken tegen persoonlijke direct marketing (gebaseerd op analyses en/of profilering) via het recht op verzet (onderdeel Privacyrechten).

Welke persoonsgegevens verwerken wij?

Hieronder ziet u welke soort persoonsgegevens Argenta kan verzamelen en waarvoor wij deze gebruiken.

- gegevens over identiteit
- gegevens over het contract
- contactgegevens en contacthistorie
- transactiegegevens en saldo-informatie
- gegevens over de financiële situatie
- gegevens voor veiligheid en fraudebestrijding
- bijzondere persoonsgegevens

- gebruik van de website
- persoonsgegevens van andere partijen dan Argenta

Gegevens over identiteit

Als iemand klant bij ons wordt, dan identificeren wij en controleren wij zijn of haar persoonsgegevens met een identiteitsbewijs. U mag uw BSN en pasfoto afschermen wanneer u een kopie maakt, tenzij wij aangeven dat deze gegevens in een specifieke situatie toch nodig zijn. Wij bewaren een kopie van het identiteitsbewijs in onze administratie. Tekent iemand anders namens hem of haar een overeenkomst, dan willen wij zeker weten dat die persoon daarmee instemt. Daarom leggen wij vast wie deze persoon mag vertegenwoordigen. Wij hebben identiteitsgegevens ook nodig om financiële opdrachten uit te kunnen voeren, om een klantrelatie aan te gaan en om te voldoen aan wettelijke verplichtingen. Zonder deze gegevens is het niet mogelijk om klant van Argenta te worden. Wij verwerken het burgerservicenummer (BSN) als dat wettelijk verplicht is voor de Belastingdienst.

Gegevens over het contract

Wij verwerken contractgegevens, zoals relatienummer, ingangsdatum en einddatum. Wij verwerken ook gegevens die nodig zijn voor het beoordelen van een aanvraag, zoals functie of beroep van de aanvrager. We hebben deze gegevens nodig voor het leveren van onze producten en diensten.

Contactgegevens en contacthistorie

Wij leggen vast welke contactmomenten personen met ons hadden, via welk kanaal en wanneer. Dat doen wij zodat wij vragen of klachten terug kunnen lezen en kunnen beantwoorden. Deze gegevens gebruiken wij ook om contact op te nemen als dat nodig is en om mensen persoonlijk aan te kunnen spreken. Zonder deze gegevens kunnen wij u niet bereiken.

Wij verzamelen keuzes en zoekopdrachten als klanten e-mails van ons ontvangen en bewaren deze gegevens om ze te kunnen analyseren, om onze dienstverlening te verbeteren en om fraude op te sporen.

Telefoongesprekken en chatsessies worden opgenomen. Wij analyseren deze gesprekken om onze medewerkers continue te blijven trainen en te coachen of voor klachtafhandeling. Heeft u bezwaar tegen het opnemen van het telefoongesprek met u? Neem dan contact met ons op per e-mail via uwprivacy@argenta.nl.

Transactiegegevens en saldo-informatie

We hebben transactiegegevens en saldo-informatie nodig om producten te beheren en opdrachten uit te kunnen voeren. Zonder deze gegevens is dat niet mogelijk.

Om betalingsachterstanden te voorkomen, maken wij een inschatting van het risico dat iemand hiervoor loopt. Zodra een klant een betalingsachterstand heeft, kunnen wij zijn of haar gegevens uitwisselen met onze dienstverlener. Wij laten dit altijd van tevoren weten.

We registreren welke producten van Argenta wel en niet gebruikt worden en welke transacties klanten doen en wat het saldo is. Daarmee kunnen wij klanten informeren over producten en diensten van Argenta die mogelijk interessant voor ze zijn. Heeft iemand bijvoorbeeld een hoog saldo op zijn of haar spaarrekening, dan informeren wij hem of haar over een

termijndeposito met een hogere rente.

Gegevens over de financiële situatie

Om aan onze zorgplicht te voldoen en om te voorzien in een goede monitoring van onze hypotheekportefeuille, verzamelen en analyseren wij gegevens over de financiële situatie van personen, zoals de hoogte van de hypotheek, gegevens over het inkomen, de waarde van de woning, gegevens over betalingsachterstanden, registraties bij Bureau Krediet Registratie en gegevens van producten bij Argenta. Ten behoeve van de woningwaarde gebruiken wij gegevens uit verschillende interne en externe bronnen waaronder het kadaster, CBS en AHN. Wij doen dit op basis van wettelijke verplichtingen, maar ook op basis van ons gerechtvaardigd belang. Als er betalingsproblemen zijn, of als wij die verwachten, dan nemen wij contact op.

Banken zijn verplicht om voldoende informatie over klanten te verzamelen voor het geven van een passend advies. Wij moeten dit advies kunnen onderbouwen. Daarnaast zijn wij als bank wettelijk verplicht om personen voldoende te informeren voor een weloverwogen keuze voor een product of dienst van Argenta. En als iemand een hypotheek aanvraagt, moeten wij zijn of haar kredietwaardigheid beoordelen. Zonder deze gegevens kunnen wij niet beoordelen of een product past bij de situatie van de klant en mogen wij dit product niet aanbieden.

Gegevens voor veiligheid en bestrijden van fraude

Om aan onze wettelijke verplichting voor fraudepreventie en –bestrijding te voldoen, maken wij gebruik van en nemen wij deel aan de incidentenregisters en waarschuwingssystemen van de financiële sector. Het doel hiervan is om de klanten van de financiële instellingen en de financiële instellingen zelf te beschermen. Om deze reden kan het zijn dat wij bij een onderzoek strafrechtelijke of etnische gegevens verwerken. Daarnaast houden wij van websitebezoekers IP-adressen bij om cybercrime tegen te gaan.

Bijzondere persoonsgegevens

Bijzondere persoonsgegevens zijn gevoelige gegevens over bijvoorbeeld gezondheid, strafrechtelijk verleden of etnische gegevens. Om onze rol als verzekeraar goed te kunnen vervullen, verwerken wij soms gegevens over gezondheid. De gegevens verstuurd de betrokkene rechtstreeks naar een medisch adviesbureau van Argenta. Dit medisch adviesbureau gebruikt deze gegevens om het risico te beoordelen. Bijvoorbeeld bij een herkeuring of overlijden van een verzekerde.

Verder verwerken wij alleen bijzondere persoonsgegevens als wij dat moeten op basis van de wet, met toestemming of als de betrokkene ons daarom vraagt. Vraagt een klant ons om bijzondere persoonsgegevens vast te leggen of maakt hij of zij deze gegevens zelf openbaar? Dan verwerken wij deze gegevens alleen als dit noodzakelijk is voor onze dienstverlening.

Gebruik van onze website(s)

Wij houden IP-adressen van bezoekers op onze website bij om fraude op te sporen en te bestrijden. Wij plaatsen bij een bezoek aan onze website verschillende cookies op een computer, tablet of mobiele telefoon. Wilt u hier meer over weten? Lees dan ons Cookiebeleid. Deze is te vinden op www.argenta.nl.

Persoonsgegevens van andere partijen dan Argenta

Als verwerker van verzekeringen ontvangen wij persoonsgegevens van Waard voor de premie-incasso en uw jaaropgave. Soms gebruiken wij openbare persoonsgegevens van derde partijen, die toestemming hebben voor het delen van deze persoonsgegevens. Hieronder ziet u een overzicht van de partijen waarvan wij gegevens gebruiken en geven wij

voorbeelden van de situaties waarin wij dat doen:

- **Kamer van Koophandel:** om na te gaan of een adviseur is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel en om bedrijfsgegevens te controleren.
- **AFM:** om na te gaan of een adviseur de juiste vergunningen heeft.
- **Vakpers/kranten:** om na te gaan of er specifieke informatie wordt geschreven over een adviseur (de wettelijke vergewisplicht).
- **Internet algemeen:** om na te gaan of er specifieke informatie wordt geschreven over een adviseur (de wettelijke vergewisplicht) of om algemene gegevens van een bedrijf te controleren.
- **Sociale media:** om na te gaan of er specifieke informatie wordt geschreven over een adviseur (de wettelijke vergewisplicht).
- **Google/Funda/Social Media/BKR/Kadaster/KvK/Kranten:** meer informatie te bekijken over een persoon en/of het onderpand voor de beoordeling van het dossier voor acceptatie of om een goede monitoring te doen op onze hypotheekportefeuille.

Hoe gaat Argenta met persoonsgegevens om?

Met wie delen wij persoonsgegevens?

Argenta mag persoonlijke gegevens aan Waard doorgeven om uitvoering te geven aan uw verzekering. Argenta mag daarnaast persoonlijke gegevens doorgeven aan andere partijen die werkzaamheden voor ons uitvoeren. Dit zijn partijen die nauwkeurig door Argenta zijn geselecteerd. Deze partijen worden bijvoorbeeld ingeschakeld om namens Argenta diensten te verlenen, onderzoek te doen of een data-analyse uit te voeren.

Wij mogen alleen derden inschakelen als dit past bij het doel waarvoor wij persoonsgegevens hebben verwerkt. Daarnaast kan deze derde alleen onze opdracht krijgen als hij aantoonbaar passende beveiligingsmaatregelen heeft genomen en geheimhouding garandeert.

Sommige van onze leveranciers of derden waarmee wij samenwerken, verwerken gegevens buiten de Economische Europese Ruimte (EER). Argenta zal er in dat geval voor zorgen dat er een gelijksoortig veiligheidsniveau voor de beveiliging van uw persoonsgegevens en de bescherming van uw privacy aanwezig is zoals binnen de EER. Dit wordt contractueel met deze partijen vastgelegd. Meer informatie over voorgenoemde waarborgen kunt u verkrijgen door contact op te nemen met Argenta. Zie verderop in het Privacy Statement de relevante contactgegevens.

De belangrijkste partners van Argenta Nederland zijn: NHG, Quion, Stichting Argenta Hypotheken Ontvangsten, ROMEO Financiële diensten, Schuberg Philis en Yource. Wij zijn wettelijk verplicht om persoonsgegevens door te geven aan bijvoorbeeld de Belastingdienst.

De Belastingdienst, maar ook een buitenlandse belastingautoriteit, mag alle gegevens, die nodig zijn voor het vaststellen van de te heffen belasting, bij ons opvragen. Ook de toezichthouders, zoals de Autoriteit Financiële Markten (AFM), De Nederlandsche Bank (DNB), De Nationale Bank van België (NBB), de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) en Europese Centrale Bank (ECB), kunnen gegevens bij ons opvragen.

Heeft u een hypotheek afgesloten met NHG? Dan delen wij met Stichting Waarborgfonds Eigen Woning (WEW) gegevens over u, over het gefinancierde onderpand en over uw hypotheeklening. Deze gegevens zijn nodig voor het beheren van uw hypotheek en voor het geval de WEW uw restschuld moet kwijtschelden.

Argenta Nederland is onderdeel van de Argenta Groep, waarvan het hoofdkantoor in Antwerpen zit. We kunnen uw persoonsgegevens delen met het hoofdkantoor om redenen die te maken hebben met de bedrijfsvoering, fraudebestrijding, verpanding/overdracht van vorderingen, risicomanagement of naleving van wet- en regelgeving. Als het hoofdkantoor uw persoonsgegevens ontvangt zal die dit altijd verwerken met respect voor het Privacy Statement van Argenta Nederland.

In bepaalde gevallen kunnen wij bij overdracht of verpanding van vorderingen persoonsgegevens delen met externe partijen, bijvoorbeeld met een belanghebbende, notaris of een advocatenkantoor.

Bekijk een overzicht van de partijen die persoonsgegevens kunnen ontvangen of inzien:

- Intermediairs / gemachtigden
- FIOD / Belastingdienst

- Klachteninstanties
- Politie / Justitie / Rechterlijke Macht / Opsporingsinstanties
- Toezichthouders, zoals AFM, DNB, ACM en AP
- Leveranciers
- Taxatiebureaus
- Accountants
- Herverzekeraars
- Verzekeraar
- Centraal testamentenregister
- Serviceorganisatie / mid-office voor intermediairs
- BKR
- Notarissen
- Advocaten
- Gerechtsdeurwaarders / incassobureaus
- Fraudeloketten van de Nederlandse Vereniging van Banken, het Verbond van Verzekeraars en de Stichting Fraudebestrijding Hypotheken
- Toetsingscommissie gezondheidsgegevens

Argenta verkoopt of verhuurt persoonsgegevens aan geen enkele partij.

Hoe lang bewaren wij persoonsgegevens?

Persoonsgegevens bewaren wij niet langer dan nodig is. Dit zijn de termijnen wij daarvoor hanteren:

- Dossiers van personen of klanten met gegevens en documenten bewaren wij tot 10 jaar na het beëindigen van de relatie.
- Gegevens en documenten van personen die een product of dienst hebben aangevraagd, maar die geen klant zijn geworden, bewaren wij tot 6 maanden na de registratie van deze gegevens.
- Het medisch dossier van personen die een product of dienst hebben aangevraagd, maar geen klant zijn geworden, bewaren wij tot 6 maanden na registratie van deze medische gegevens.
- Het medisch dossier van klanten bewaren wij tot 10 jaar na registratie van de medische gegevens.
- Gegevens over incidenten, datalekken, klachten, fraude en veiligheid bewaren wij tot 8 jaar na registratie van de gegevens.
- Gegevens over het beoordelen van de integriteit en het risicoprofiel (clientonderzoek) van klanten bewaren wij maximaal 5 jaar na beëindiging van de relatie.
- Opnames van telefoongesprekken of chatsessies, ook wel 'voice logs' genoemd, bewaren wij tot 3 maanden na een opname.

Let op: is er sprake van lopende vragen of geschillen, of is een dossier in onderzoek, dan wordt de bewaartermijn verlengd zolang de vraag, het geschil of het onderzoek in behandeling is.

Beveiliging, vertrouwelijkheid en toezicht

Wij besteden veel aandacht aan de beveiliging van onze systemen en persoonsgegevens. Argenta heeft een Data

Protection Officer en een Security Officer die toezicht houden op hoe persoonsgegevens worden gebruikt en beveiligd.

Veilig online bankieren

Argenta zorgt ervoor dat klanten altijd veilig online hun bankzaken kunnen regelen. Daarnaast geven wij tips, zodat klanten zelf hun online veiligheid kunnen vergroten. Bij datalekken ondernemen wij direct actie. Hierover informeren wij klanten en de toezichthouder.

Medewerkers van Argenta

Al onze medewerkers hebben een geheimhoudingsverklaring getekend en de bankierseed afgelegd. Wij gaan zorgvuldig om met persoonsgegevens. En alleen geautoriseerd personeel kan persoonsgegevens inzien en verwerken.

Verwerkersovereenkomst met derde partijen

Wanneer wij voor een specifieke opdracht persoonsgegevens geven aan derden, dan maken wij gebruik van een verwerkersovereenkomst. Daarin maken wij afspraken met deze partij over het gebruik en de beveiliging van deze gegevens.

Toezicht

De Nederlandsche Bank (DNB), de Europese Centrale Bank (ECB) en de Autoriteit Financiële Markten (AFM) houden toezicht op de financiële sector, en dus ook op Argenta. De Autoriteit Persoonsgegevens (AP) controleert of Argenta de Algemene Verordening Gegevensverwerking naleeft. De autoriteit Consument en Markt controleert of wij de E-privacy Verordening naleven.

Bijzondere persoonsgegevens

Bijzondere persoonsgegevens zijn gegevens die nog gevoeliger zijn. Daarom hebben zij een bijzondere status gekregen in de wet- en regelgeving. Met bijzondere gegevens moeten wij nog zorgvuldiger omgaan, dan met andere persoonsgegevens. Dat doen wij door onze organisatie zo in te richten, dat wij voor bijzondere gegevens strengere beveiligingsmaatregelen hebben. Zo hebben bijvoorbeeld minder medewerkers toegang tot deze gegevens.

Persoonlijke informatie van Argenta ontvangen

Hoe stelt Argenta persoonlijke informatie samen?

Wij houden onze klanten graag op de hoogte en geven hen tips en informatie over bankieren bij Argenta. Dat doen wij via de persoonlijke online bankomgeving, de website van Argenta, e-mail, telefoon of post. Hiervoor gebruiken wij contactgegevens. Om deze informatie relevant te houden, verzamelt en analyseert Argenta verschillende gegevens om een juist klantprofiel op te bouwen en om klanten in te delen in vergelijkbare klantgroepen. Wij maken een inschatting van de informatie die relevant is (voor een klantgroep) en voorkomen dat de klant informatie ontvangt die niet interessant voor hem of haar is. De gegevens die wij voor een klantprofiel kunnen gebruiken, zijn:

- de producten en diensten van Argenta die klanten gebruiken en niet gebruiken;
- voor welke producten en diensten interesse is getoond op onze website;
- of e-mails van Argenta geopend worden en op welke onderwerpen wel of niet geklikt wordt;
- transacties en saldo's (staat er bijvoorbeeld een groot bedrag op een spaarrekening, dan kunnen wij de klant informeren over een termijndeposito);
- belangrijke momenten in het leven, zoals bijvoorbeeld de aankoop van een huis;
- wij kunnen gegevens combineren met gegevens uit openbare bronnen, zoals bijvoorbeeld reacties over Argenta op social media;

Uw voorkeur voor persoonlijke informatie instellen of helemaal geen persoonlijke informatie ontvangen?

Via uw persoonlijke online bankomgeving regelt u zelf of u, op basis van uw persoonlijke gegevens, tips en informatie over bankieren bij Argenta wilt ontvangen. Ook wanneer u klant van ons wordt en een aanvraag bij ons doet, heeft u de mogelijkheid om uw voorkeur door te geven. Heeft u geen persoonlijke online bankomgeving? U kunt dan bezwaar te maken tegen persoonlijke direct marketing gebaseerd op analyses (en profilering) via het recht op verzet (onderdeel Privacyrechten).

Kiest u ervoor om geen tips en informatie over bankieren bij Argenta te ontvangen? Dan ontvangt u alleen nog algemene informatie die noodzakelijk is voor het leveren van uw product, of informatie die wij wettelijk verplicht zijn u te sturen. Bijvoorbeeld informatie over onze zorgplicht of een bericht over een rentewijziging van uw product bij Argenta.

Privacyrechten

Hieronder geven we een toelichting op de privacyrechten van personen. Ook leggen we uit waar u terecht kunt met vragen of verzoeken over deze privacyrechten.

- Recht op inzage
- Recht op correctie
- Recht op dataportabiliteit
- Recht van verzet
- Recht op wissen
- Recht op beperking van de verwerking

Recht op inzage

Iedereen heeft recht op inzage in persoonsgegevens. Dat houdt in dat iedereen aan organisaties mag vragen of zij persoonsgegevens van hem of haar hebben vastgelegd en zo ja, welke.

Klanten die willen weten welke persoonsgegevens wij over hen hebben vastgelegd, kunnen inloggen op de persoonlijke online bankomgeving. Daar kunnen zij persoonsgegevens bekijken en wijzigen.

Stuur uw vragen over het bekijken of wijzigen van persoonsgegevens die niet in de online bankomgeving staan naar uwprivacy@argenta.nl.

Recht op correctie

Iedereen heeft het recht om een correctie van persoonsgegevens te vragen. Dat houdt in dat klanten ons mogen vragen om hun persoonsgegevens te verbeteren, aan te vullen, te verwijderen of af te schermen.

Klanten die hun persoonsgegevens willen corrigeren, kunnen inloggen op de persoonlijke bankomgeving. Daar kunnen zij persoonsgegevens bekijken en wijzigen.

Stuur uw vragen over correctie of aanpassingen van persoonsgegevens die niet in de online bankomgeving doorgevoerd kunnen worden naar uwprivacy@argenta.nl.

Recht op dataportabiliteit

Iedereen heeft het recht om aan een organisatie te vragen om zijn of haar persoonsgegevens over te dragen aan een andere organisatie.

Stuur uw verzoeken voor het overdragen van uw persoonsgegevens aan een andere organisatie naar uwprivacy@argenta.nl.

Recht van verzet

Iedereen heeft het recht om aan een organisatie te vragen persoonsgegevens niet meer te gebruiken. Dit heet het recht van verzet. Dit recht kan ingezet worden als een organisatie persoonsgegevens gebruikt voor marketingdoeleinden of bij bijzondere persoonlijke redenen.

Via de persoonlijke online bankomgeving regelen klanten zelf of zij, op basis van hun persoonlijke gegevens, tips en informatie over gezond bankieren bij Argenta willen ontvangen. Nieuwe klanten die een aanvraag bij ons doen, kunnen aangeven of zij deze informatie wel of niet willen ontvangen.

Klanten die ervoor kiezen om geen persoonlijke tips en informatie over gezond bankieren bij Argenta te ontvangen, ontvangen dan alleen nog informatie die noodzakelijk is voor het leveren van producten of omdat wij wettelijk verplicht zijn deze informatie te sturen. Bijvoorbeeld informatie over onze zorgplicht of een bericht over een rentewijziging van hun product bij Argenta.

Stuur overige verzoeken of bezwaren tegen de verwerking van persoonsgegevens, zoals beschreven in dit Privacy Statement, naar uwprivacy@argenta.nl.

Recht op wissen

Het recht op wissen wordt ook wel het recht op vergetelheid genoemd. Dit recht houdt in dat organisaties in een aantal gevallen persoonsgegevens moeten wissen als een betrokkene hierom vraagt.

Wilt u uw gegevens bij ons laten wissen, of wilt u zich verzetten of bezwaar maken tegen de verwerking van persoonsgegevens, zoals beschreven in dit Privacy Statement? Neem dan contact met ons op via uwprivacy@argenta.nl.

Recht op beperking van de verwerking

Iedereen heeft het recht om aan een organisatie te vragen om persoonsgegevens niet langer te verwerken. De organisatie moet dan stoppen met het verwerken van deze persoonsgegevens, tenzij er dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking zijn, die zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de betrokkene.

Stuur verzoeken over het beperken van verwerking van uw persoonsgegevens bij Argenta naar uwprivacy@argenta.nl.

Persoonlijk contact met Argenta over privacy

In de persoonlijke online bankomgeving kunnen klanten een groot deel van hun persoonsgegevens bij ons inzien en aanpassen. Hier kunnen zij zich ook uitschrijven voor persoonlijke informatie die zij van Argenta ontvangen.

Argenta heeft voor de bescherming van uw privacy een Data Protection Officer aangesteld. U kunt contact opnemen via dpo@argenta.nl.

Heeft u een klacht over ons? Dan mag u contact opnemen met de Nederlandse toezichthouder op het gebied van privacy, de Autoriteit Persoonsgegevens. Op www.autoriteitpersoonsgegevens.nl vindt u hierover meer informatie.

