



Ombudsdienst voor financiële diensten

# Privacyverklaring

(van toepassing vanaf 25 mei 2018)

# Privacyverklaring (van toepassing vanaf 25 mei 2018)

## Inleiding

De bescherming van uw persoonsgegevens is belangrijk voor Ombudsfyn vzw (hierna: Ombudsfyn).

Onder het begrip “**persoonsgegevens**” moet worden verstaan: “**alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon**; als identificeerbaar wordt beschouwd een natuurlijke persoon die direct of indirect kan worden geïdentificeerd, met name aan de hand van een identifier zoals een naam, een identificatienummer, locatiegegevens, een online identifier of van een of meer elementen die kenmerkend zijn voor de fysieke, fysiologische, genetische, psychische, economische, culturele of sociale identiteit van die natuurlijke persoon.”

Deze Privacyverklaring biedt u gedetailleerde informatie in verband met de behandeling en bescherming van uw persoonsgegevens door Ombudsfyn.

Het doel van deze Verklaring is uit te leggen hoe en waarom Ombudsfyn uw persoonsgegevens verwerkt, i.e. verzamelt, registreert, gebruikt en bewaart. Ook wordt u geïnformeerd over hoe lang uw persoonsgegevens worden bewaard en wat uw rechten zijn en hoe u uw rechten kunt uitoefenen.

Als verwerkingsverantwoordelijke wil Ombudsfyn uw persoonsgegevens zorgvuldig behandelen en beschermen met eerbied voor de regelgeving, op een correcte en transparante manier.

De verwerking van uw gegevens moet gebeuren conform de Europese Verordening nr.2016/679 van 27 april 2016 betreffende de gegevensbescherming, beter gekend als ‘GDPR’ (General Data Protection Regulation) of ‘AVG’ (Algemene Verordening Gegevensbescherming).

Meer informatie over gegevensbescherming kunt u verkrijgen via de website [www.gegevensbeschermingsautoriteit.be](http://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be) van de Belgische Gegevensbeschermingsautoriteit (voorheen: Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer).

## Wie is de verantwoordelijke voor de verwerking en hoe kunt u die contacteren?

De verantwoordelijke voor de verwerking van uw gegevens is Ombudsdienst voor financiële diensten vzw (verkort: Ombudsfyn vzw), met zetel te North Gate II, Koning Albert II-laan 8, 1000 Brussel en ondernemingsnummer 0633.551.936.

Ombudsfyn kan beroep doen op gespecialiseerde bedrijven om uw gegevens namens Ombudsfyn en volgens de instructies van Ombudsfyn te verwerken in overeenstemming met deze verklaring.

Deze Privacyverklaring geldt ten aanzien van consumenten en ondernemers die beroep doen op de diensten van Ombudsfyn via het voorleggen van een vraag of klacht aan Ombudsfyn.

Bovendien geldt deze Verklaring ook ten aanzien van de leden van Ombudsfyn vzw (financiële instellingen en tussenpersonen) die zich in het kader van hun lidmaatschap bij Ombudsfyn en voor de behandeling van klachten laten vertegenwoordigen door een natuurlijke persoon of die eenvoudig identificeerbaar zijn omwille van het gebruik van hun persoonlijke naam in hun bedrijfsnaam.

Indien u vragen hebt over de verwerking van uw persoonsgegevens door Ombudsfín, kunt u die stellen via [privacy@ombudsfín.be](mailto:privacy@ombudsfín.be).

## Welke persoonsgegevens worden door Ombudsfín verwerkt en hoe worden deze verkregen?

Ombudsfín kan informatie en persoonsgegevens verwerken die door u of door derden worden verstrekt, voor zover dit nodig is in het kader van de activiteiten van Ombudsfín en om een hoge standaard qua gepersonaliseerde diensten te bereiken.

De tabel hierna geeft een kijk op welke categorieën van gegevens worden verwerkt door Ombudsfín per categorie van betrokkenen (consumenten en ondernemers als verzoekers in het kader van vragen of klachten enerzijds en leden van Ombudsfín anderzijds). Daarbij wordt de context weergegeven waarin Ombudsfín deze gegevens verkrijgt of verwerkt en wie de gegevens verstrekt aan Ombudsfín. Deze tabel moet samen worden gelezen met de beschrijving van de doeleinden waarvoor Ombudsfín de gegevens verwerkt.

**Met betrekking tot consumenten en ondernemers die een vraag of klacht voorleggen aan Ombudsfín:**

Categorieën van persoonsgegevens	Context van verkrijging en verwerking	Door wie worden de gegevens verstrekt?
Identificatie- en contactgegevens (bv. naam, adres, mailadres, telefoonnummer, IP-adres, handtekening, foto...)	Ombudsfín vraagt de verzoeker basisgegevens (minstens naam en contactgegevens) te bezorgen om de verzoeker minimaal te kunnen identificeren en om een dossier op zijn naam te kunnen openen. Anonieme klachten worden niet behandeld.	In eerste instantie worden de gegevens bezorgd door de verzoeker zelf. Deze gegevens kunnen worden aangevuld door de financiële instelling of tussenpersoon met wie verder wordt bemiddeld in het kader van de klacht. Ook kan Ombudsfín gebruik maken van gegevens die publiek raadpleegbaar en beschikbaar zijn.
Financiële bijzonderheden (bv. rekeningnummers, betaalkaartgegevens, betalingsgedrag, financiële informatie, kredietbeoordeling, rekeninginformatie,...)	Ombudsfín vraagt de verzoeker zo veel mogelijk en voor zover nuttig of noodzakelijk voor de behandeling van de aanvraag, informatie te bezorgen over het financiële probleem dat hij aanklaagt bij Ombudsfín.	In eerste instantie worden de gegevens bezorgd door de verzoeker zelf. Deze gegevens kunnen worden aangevuld door de financiële instelling of tussenpersoon met wie verder wordt bemiddeld in het kader van de klacht.
Persoonlijke kenmerken (bv. burgerlijke staat, geslacht, leeftijd,...)	Ombudsfín zal deze gegevens enkel zelf opvragen indien dit noodzakelijk is voor de behandeling van de aanvraag. Indien deze gegevens zonder specifiek verzoek worden bezorgd aan Ombudsfín, worden ze verwerkt door Ombudsfín.	Deze gegevens kunnen worden bezorgd door de verzoeker of door de financiële instelling of tussenpersoon met wie verder wordt bemiddeld in het kader van de klacht.
Samenstelling van het gezin	Ombudsfín zal deze gegevens enkel zelf opvragen indien dit noodzakelijk is voor de behandeling van de aanvraag. Indien deze gegevens zonder specifiek verzoek worden bezorgd aan	Deze gegevens kunnen worden bezorgd door de verzoeker of door de financiële instelling of tussenpersoon met wie verder wordt bemiddeld in het kader van de klacht.

	<p>Ombudsfm, worden ze verwerkt door Ombudsfm.</p> <p>Deze informatie kan bijvoorbeeld nuttig zijn in het kader van kredietdossiers.</p>	
Gerechtelijke gegevens	<p>Ombudsfm zal deze gegevens enkel zelf opvragen indien dit noodzakelijk is voor de behandeling van de aanvraag. Indien deze gegevens zonder specifiek verzoek worden bezorgd aan Ombudsfm, worden ze verwerkt door Ombudsfm.</p> <p>Deze informatie kan bijvoorbeeld nuttig zijn in het kader van fraudedossiers of dossiers basisbankdienst.</p>	Deze gegevens kunnen worden bezorgd door de verzoeker of door de financiële instelling of tussenpersoon met wie verder wordt bemiddeld in het kader van de klacht.
Consumptiegewoonten	<p>Ombudsfm zal deze gegevens enkel zelf opvragen indien dit noodzakelijk is voor de behandeling van de aanvraag. Indien deze gegevens zonder specifiek verzoek worden bezorgd aan Ombudsfm, worden ze verwerkt door Ombudsfm.</p> <p>Deze informatie kan bijvoorbeeld nuttig zijn in het kader van krediet- of kaartendossiers.</p>	Deze gegevens kunnen worden bezorgd door de verzoeker of door de financiële instelling of tussenpersoon met wie verder wordt bemiddeld in het kader van de klacht.
Woningkenmerken ( bv. waarde, huur van de woning)	<p>Ombudsfm zal deze gegevens enkel zelf opvragen indien dit noodzakelijk is voor de behandeling van de aanvraag. Indien deze gegevens zonder specifiek verzoek worden bezorgd aan Ombudsfm, worden ze verwerkt door Ombudsfm.</p> <p>Deze informatie kan bijvoorbeeld nuttig zijn in het kader van kredietdossiers.</p>	Deze gegevens kunnen worden bezorgd door de verzoeker of door de financiële instelling of tussenpersoon met wie verder wordt bemiddeld in het kader van de klacht.
Opleiding en vorming (bv. diploma's)	<p>Ombudsfm zal deze gegevens enkel zelf opvragen indien dit noodzakelijk is voor de behandeling van de aanvraag. Indien deze gegevens zonder specifiek verzoek worden bezorgd aan Ombudsfm, worden ze verwerkt door Ombudsfm.</p> <p>Deze informatie kan bijvoorbeeld nuttig zijn bij de behandeling van beleggingsdossier (kennis en ervaring).</p>	Deze gegevens kunnen worden bezorgd door de verzoeker of door de financiële instelling of tussenpersoon met wie verder wordt bemiddeld in het kader van de klacht.
Beroep en betrekking (bv. huidige beroep, loon)	<p>Ombudsfm zal deze gegevens enkel zelf opvragen indien dit noodzakelijk is voor de behandeling van de aanvraag. Indien deze gegevens zonder specifiek verzoek worden bezorgd aan Ombudsfm, worden ze verwerkt door Ombudsfm.</p> <p>Deze informatie kan bijvoorbeeld nuttig zijn in het kader van kredietdossiers.</p>	Deze gegevens kunnen worden bezorgd door de verzoeker of door de financiële instelling of tussenpersoon met wie verder wordt bemiddeld in het kader van de klacht.
Rijksregisternummer	<p>Ombudsfm zal deze gegevens nooit zelf opvragen, maar zal ze wel verwerken indien deze worden bezorgd zonder specifiek verzoek.</p>	Deze gegevens kunnen op eigen initiatief worden bezorgd door de verzoeker of door de financiële instelling of tussenpersoon met wie

		verder wordt bemiddeld in het kader van de klacht.
Audiovisuele gegevens (bv. geluidsopnamen van gesprekken met helpdesks, camerabeelden verrichtingen)	Ombudsfin zal deze gegevens enkel zelf opvragen indien dit noodzakelijk is voor de behandeling van de aanvraag. Indien deze gegevens zonder specifiek verzoek worden bezorgd aan Ombudsfin, worden ze verwerkt door Ombudsfin. Deze informatie kan bijvoorbeeld nuttig zijn in het kader van beleggingsdossiers of dossiers loketverrichtingen.	Deze gegevens kunnen worden bezorgd of ter beschikking gesteld door de verzoeker of door de financiële instelling of tussenpersoon met wie verder wordt bemiddeld in het kader van de klacht.

**Met betrekking tot de leden van Ombudsfin vzw (financiële instellingen en tussenpersonen) die in contact staan met Ombudsfin in het kader van hun lidmaatschap of in het kader van de behandeling van klachten van hun klanten<sup>1</sup>:**

Categorieën van persoonsgegevens	Context van verkrijging en verwerking	Door wie worden de gegevens verstrekt?
Identificatie- en contactgegevens (bv. naam, adres, mailadres, telefoonnummer, ondernemingsnummer)	Ombudsfin vraagt de leden de gegevens van hun bedrijf en de contactgegevens van de persoon of dienst die instaat voor de klachtenbehandeling. Tijdens de behandeling van concrete dossiers kan Ombudsfin via het lid zelf of via de verzoeker kennis krijgen van specifieke mailadressen van medewerkers van het lid. Deze gegevens worden verwerkt door Ombudsfin.	Deze gegevens worden in principe bezorgd door de leden zelf. Ook kan Ombudsfin gebruik maken van gegevens die publiek raadpleegbaar en beschikbaar zijn.
Beroep en betrekking	Ombudsfin vraagt de leden de gegevens te bezorgen van de persoon (inclusief functietitel) of de dienst die instaat voor de klachtenbehandeling. Bovendien vraagt Ombudsfin welke specifieke kwalificatie de financiële dienstverlener heeft.	Deze gegevens worden in principe bezorgd door de leden zelf. Ook kan Ombudsfin gebruik maken van gegevens die publiek raadpleegbaar en beschikbaar zijn.
Lidmaatschap van een vakvereniging (bv. beroepsvereniging)	Ombudsfin vraagt de leden te vermelden of ze lid zijn van de Belgische federatie van de financiële sector (Febelfin vzw).	Deze gegevens worden in principe bezorgd door de leden zelf. Ook kan Ombudsfin gebruik maken van gegevens die publiek raadpleegbaar en beschikbaar zijn.
Audiovisuele gegevens (bv. geluidsopnamen van gesprekken met helpdesks, camerabeelden verrichtingen)	Ombudsfin zal deze gegevens enkel zelf opvragen indien dit noodzakelijk is voor de behandeling van de aanvraag. Indien deze gegevens zonder specifiek verzoek worden bezorgd aan Ombudsfin, worden ze verwerkt door Ombudsfin. Deze informatie kan bijvoorbeeld nuttig zijn in het kader van beleggingsdossiers of dossiers loketverrichtingen.	Deze gegevens kunnen worden bezorgd of ter beschikking gesteld door de verzoeker of door de financiële instelling of tussenpersoon met wie verder wordt bemiddeld in het kader van de klacht.

<sup>1</sup> Tabel enkel van toepassing in de gevallen de opgevraagde gegevens als persoonsgegevens kunnen worden gekwalificeerd.

Gevoelige informatie (bv. biometrische of gezondheidsgegevens, of persoonsgegevens die betrekking hebben op uw raciale of etnische afkomst, politieke opvattingen, religieuze of filosofische overtuigingen, lidmaatschap van vakbonden, genetische gegevens of gegevens betreffende uw seksleven of seksuele voorkeur) verzamelt en verwerkt Ombudsfin nooit, tenzij u deze zelf, volledig op eigen initiatief, hebt vermeld in het dossier dat u voorlegt aan Ombudsfin.

In bepaalde gevallen zal Ombudsfin beschikken over persoonsgegevens van u, zonder dat u rechtstreeks in contact staat met Ombudsfin, dus zonder dat u de hoedanigheid hebt van verzoeker (consument of ondernemer die een vraag of klacht voorlegt aan Ombudsfin) of betrokken lid (financiële dienstverlener die rechtstreeks betrokken is bij een klacht). Deze informatie wordt dan bezorgd aan Ombudsfin in het kader van de concrete behandeling van een klacht en wordt over u verstrekt in uw hoedanigheid van familielid of partner van de verzoeker, medekredietnemer, begunstigde van financiële verrichtingen, (wettelijke) vertegenwoordiger, schuldenaar, aandeelhouder.

## Voor welke doeleinden worden uw persoonsgegevens verwerkt?

Ombudsfin verzamelt en verwerkt uw persoonsgegevens voor de hier beschreven doeleinden:

### Om te voldoen aan wettelijke en reglementaire verplichtingen

Ombudsfin is een door de FOD Economie erkende gekwalificeerde entiteit voor buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen. In die hoedanigheid moet Ombudsfin blijvend voldoen aan de bepalingen in Boek XVI van het Wetboek Economisch Recht betreffende de buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen en de Koninklijke besluiten ter verdere verduidelijking en uitvoering van de bepalingen in Boek XVI.

Zo is Ombudsfin -zeer algemeen gesteld- verplicht het gepaste gevolg te geven aan uw aanvraag tot bemiddeling en dit binnen de door de wet bepaalde termijnen. Ook heeft Ombudsfin belangrijke verplichtingen in het kader van de informatie die moet worden opgenomen in het jaarverslag.

Wat betreft de verwerking van de gegevens van de leden, in de mate dat die als persoonsgegevens kunnen worden beschouwd, kan Ombudsfin verwijzen naar de reglementering betreffende de VZW's, alsook naar de financiële reglementeringen die financiële dienstverleners verplichten toe te treden tot een erkende buitengerechtelijke geschillenregelaar.

Daarenboven is de verwerking van de gegevens van de leden noodzakelijk ter garantie van een efficiënte en doeltreffende behandeling van de geschillen van consumenten en ondernemingen die aan Ombudsfin worden voorgelegd.

### Om uitvoering te kunnen geven aan uw verzoek tot behandeling van uw vraag of klacht of uw verzoek tot toetreding tot Ombudsfin (uitvoering overeenkomst)

Doordat u als consument of ondernemer een vraag of klacht voorlegt aan Ombudsfin, geeft u uitdrukkelijk aan beroep te willen doen op de diensten van Ombudsfin. Om in te gaan op dit verzoek, zal Ombudsfin een dossier creëren op uw naam (in papier en elektronisch) en zal Ombudsfin, zodoende uw gegevens verwerken en daaropvolgend, uw aanvraag behandelen.

Voor de financiële dienstverleners die lid willen worden van Ombudsfin vzw, is het vanzelfsprekend dat bepaalde gegevens worden opgevraagd en verwerkt om dit lidmaatschap verder te kunnen formaliseren en optimaal en conform de wet te beheren.

### Ombudsfin zal uw persoonsgegevens nooit verwerken voor commerciële doeleinden.

Ombudsfin verwerkt uw gegevens enkel in het kader van haar opdracht als buitengerechtelijke geschillenregelaar en in het kader van haar statuut van VZW en zal uw gegevens nooit delen voor commerciële doeleinden.

### Met wie deelt Ombudsfin uw persoonsgegevens?

Voor de boven vermelde doeleinden deelt Ombudsfin uw persoonsgegevens enkel mee aan:

#### Met betrekking tot consumenten en ondernemers die een vraag of klacht voorleggen aan Ombudsfin:

- De medewerkers van Ombudsfin, strikt binnen de uitvoering van hun taak.
- De bij de aanvraag betrokken financiële dienstverleners.
- Financiële en gerechtelijke instanties, overheids- of publieke instanties, op verzoek en voor zover wettelijk toegestaan.
- De personen die u vertegenwoordigen in de procedure bij Ombudsfin.
- De leden van het college van experts (externe specialisten die door Ombudsfin om advies worden gevraagd in het kader van complexe of principedossiers). Het delen van persoonsgegevens gebeurt enkel binnen de grenzen van de specifieke opdracht van het college en met de nodige garanties voor de bescherming van de persoonsgegevens.
- Dienstverleners waarop Ombudsfin beroep doet voor het onderhoud en beheer van de IT-systemen, dit enkel binnen de grenzen van de specifieke contractuele opdracht en met de nodige garanties voor de bescherming van de persoonsgegevens.

#### Met betrekking tot de leden van Ombudsfin vzw (financiële instellingen en tussenpersonen) die in contact staan met Ombudsfin in het kader van hun lidmaatschap of in het kader van de behandeling van klachten van hun klanten :

- Bezoekers van de website van Ombudsfin.
- Financiële en gerechtelijke instanties, overheids- of publieke instanties, op verzoek en voor zover wettelijk toegestaan.
- De leden van het college van experts (externe specialisten die door Ombudsfin om advies worden gevraagd in het kader van complexe of principedossiers). Het delen van persoonsgegevens gebeurt enkel binnen de grenzen van de specifieke opdracht van het college en met de nodige garanties voor de bescherming van de persoonsgegevens.
- Dienstverleners waarop Ombudsfin beroep doet voor het onderhoud en beheer van de IT-systemen, dit enkel binnen de grenzen van de specifieke contractuele opdracht en met de nodige garanties voor de bescherming van de persoonsgegevens.
- Dienstverleners waarop Ombudsfin beroep doet voor de boekhouding en facturatie, dit enkel binnen de grenzen van de specifieke contractuele opdracht en met de nodige garanties voor de bescherming van de persoonsgegevens.

#### Uw gegevens worden niet verzonden naar landen buiten de Europese Economische Ruimte

Ombudsfin verwerkt uw persoonsgegevens binnen de EER en zal uw gegevens niet overmaken buiten de EER.



## Hoe lang bewaart Ombudsfin uw persoonsgegevens?

### Met betrekking tot consumenten en ondernemers die een vraag of klacht voorleggen aan Ombudsfin:

Gegevens van consumenten en ondernemers die een aanvraag tot bemiddeling voorleggen aan Ombudsfin, zullen 3 jaar worden bewaard in papier en 5 jaar elektronisch, te rekenen vanaf 1 januari van het jaar volgend op het jaar waarin de aanvraag bij Ombudsfin werd ingediend.

Bij schorsing van de behandeling van een dossier (bijvoorbeeld omwille van pertinente toekomstige rechterlijke uitspraken betreffende het thema van de klacht), kan deze termijn uitzonderlijk langer zijn, maar niet langer dan noodzakelijk in het kader van de wettelijke verplichtingen waaraan Ombudsfin onderworpen is. In geval van overschrijding van voorgaande vermelde bewaartermijnen door de schorsing, zullen de gegevens maximaal worden bewaard tot het eind van het jaar volgend op het jaar waarin Ombudsfin een advies of antwoord heeft geboden aan u in het kader van uw klacht.

Ombudsfin acht voorgaande termijnen essentieel in het kader van de wettelijke verplichtingen waaraan Ombudsfin zich moet houden als erkende buitengerechtelijke geschillenregelaar (behandeling aanvraag + rapporteringen in jaarverslag) en in het kader van zijn verplichting om gevolg te geven aan bepaalde consultaties van officiële instanties binnen een duidelijk wettelijk kader.

### Met betrekking tot de leden van Ombudsfin vzw (financiële instellingen en tussenpersonen) die in contact staan met Ombudsfin in het kader van hun lidmaatschap of in het kader van de behandeling van klachten van hun klanten :

De gegevens van de leden van Ombudsfin blijven door Ombudsfin bewaard minstens zolang het lidmaatschap duurt en zolang de bewaring noodzakelijk is in het kader van wettelijke verplichtingen van Ombudsfin als erkende buitengerechtelijke geschillenregelaar en als VZW.

## Wat zijn uw rechten en hoe kunt u die uitoefenen?

In overeenstemming met de toepasselijke regelgeving hebt u het recht op:

- Inzage: u kunt informatie krijgen over de verwerking van uw persoonsgegevens en een kopie verkrijgen van dergelijke persoonsgegevens.
- Rectificatie: als u meent dat uw persoonsgegevens onjuist of onvolledig zijn, kunt u vragen dat deze persoonsgegevens worden aangepast.
- Wissing: u kunt de wissing van uw persoonsgegevens vragen.
- Beperking: u kunt de beperking van de verwerking van uw persoonsgegevens vragen.
- Bezwaar: u kunt bezwaar maken tegen de verwerking van uw persoonsgegevens om redenen die verband houden met uw specifieke situatie.
- Intrekken van uw toestemming: indien u uw toestemming hebt gegeven voor het verwerken van uw persoonsgegevens, hebt u steeds het recht om deze toestemming in te trekken.
- Gegevensoverdraagbaarheid: voor zover wettelijk van toepassing, hebt u het recht om de persoonsgegevens die u aan Ombudsfin hebt verstrekt, te verkrijgen of, voor zover technisch mogelijk, over te laten dragen aan een derde partij.

Indien u één van voormelde rechten wenst uit te oefenen, kunt u Ombudsfin schriftelijk contacteren via gewone post, fax of mail:



Ombudsfin vzw  
North Gate II  
Koning Albert II-laan 8 bus 2  
B- 1000 Brussel

F +32 2 545 77 79

[privacy@ombudsfin.be](mailto:privacy@ombudsfin.be)

Gelieve een scan/kopie van uw identiteitskaart toe te voegen aan uw verzoek zodat Ombudsfin u kan identificeren, alsook bij een brief per gewone post of fax als onderwerp “mijn privacy” te vermelden.

In overeenstemming met de toepasselijke regelgeving hebt u, naast de hierboven vermelde rechten, het recht om klacht in te dienen bij de bevoegde toezichthoudende autoriteit, de Belgische Gegevensbeschermingsautoriteit, per post te Drukpersstraat 35, 1000 Brussel, of per e-mail via [contact@apd-gba.be](mailto:contact@apd-gba.be) , of telefonisch via +32 2 274 48 00.

## Hoe kunt u de wijzigingen aan deze Privacyverklaring opvolgen?

Deze Verklaring kan regelmatig worden bijgewerkt. De meest recente versie vindt u steeds terug op de website [www.ombudsfin.be](http://www.ombudsfin.be).