Geldig vanaf 18/01/2024

# ALGEMENE VERORDENING GEGEVENSBESCHERMING (AVG)

## AVG-PRIVACYVERKLARING VOOR DE WEBSITE, PRODUCTEN EN DIENSTEN VAN MEDIRECT

INLEIDING

Laatste herziening: januari 2024

SAMENVATTING PRIVACYVERKLARING

Deze privacyverklaring legt uit welke informatie we over u verzamelen, voor welk doel we die informatie gebruiken en aan wie we die informatie geven. Dit document geeft ook een overzicht van de rechten waarover u beschikt ten aanzien van uw informatie en met wie u contact kunt opnemen voor meer informatie en vragen. Deze verklaring heeft volgende onderverdelingen:


- Voor wie geldt deze privacyverklaring en wat valt eronder?
- Welke informatie verzamelen we en welke rechtsgronden hanteren we voor de verwerking van persoonsgegevens ?
- Waar halen we de informatie vandaan?
- Hoe gebruiken we de informatie over u?
- Aan wie maken we uw informatie bekend?
- Hoe beschermen we uw persoonsgegevens?
- Hoelang houden we uw informatie bij?
- Welke zijn uw rechten?
- Recht om een klacht in te dienen
- Wijzigingen van deze privacyverklaring
- Cookies

Geldig vanaf 18/01/2024

## VOOR WIE GELDT DEZE PRIVACYVERKLARING EN WAAROP IS ZE VAN TOEPASSING?

Via deze privacyverklaring belooft MeDirect Bank nv te waken over uw persoonsgegevens. Deze gegevens omvatten datgene wat u over uzelf vertelt, wat we te weten komen doordat u klant bent, en de keuzes die u maakt over het soort van marketingcommunicatie die u van ons wenst te ontvangen. Deze verklaring legt uit hoe we dat doen en geeft u informatie over uw privacyrechten en over de manier waarop u wettelijk beschermd bent. We verbinden ons ertoe om uw privacy te beschermen en om uw informatie op een open en transparante manier te behandelen.

Deze privacyverklaring legt uit hoe we informatie over u verzamelen, verwerken, bewaren en beschermen wanneer:

- we u diensten leveren
- u "onze website" gebruikt, of
- we andere activiteiten uitvoeren die deel uitmaken van de werking van onze business.

Wanneer we in dit beleidsdocument verwijzen naar "onze website" of "deze website", dan bedoelen we specifiek de webpagina's van www.medirect.be.

Wanneer we naar "we" of "ons" verwijzen, betekent dat MeDirect Bank NV.

Deze privacyverklaring bevat ook informatie over wanneer we uw persoonsgegevens delen met derden (bijvoorbeeld onze dienstverleners).

In deze privacyverklaring worden uw gegevens soms "persoonlijke data" of "persoonsgegevens" genoemd. Het kan gebeuren dat we het behandelen, verzamelen, beschermen en bewaren van uw persoonsgegevens collectief omschrijven als het "verwerken" van die gegevens.

We gebruiken heel wat verschillende soorten persoonsgegevens en groeperen ze als volgt.

| SOORT PERSOONSGEGEVENS | BESCHRIJVING |
|---|---|
| Financieel | Uw financiële toestand, status en geschiedenis. De producten waarover u bij ons beschikt. Uw risicobereidheid, uw beleggingsdoelen, uw beleggingshorizon, en uw nettowaarde. |
| Contactgegevens | Waar u woont, uw telefoonnummer, uw e-mailadres en de manier waarop we u kunnen contacteren. |
| Socio-demografische gegevens | Dit omvat informatie over uw werk of beroep, uw nationaliteit, de opleiding die u genoot en tot welke algemene sociale of inkomstengroepen u behoort. |
| Transactiegegevens | Informatie over betalingen van en naar uw rekeningen bij ons en details over eventuele beleggingen bij ons. |
| Contractgegevens | Informatie over de producten of diensten die we u leveren. |
| Gedrag | Informatie over hoe en wanneer u onze producten en diensten gebruikt, en de communicatiekanalen die gebruikt worden in het kader van onze relatie. |
| Communicatie | Wat we over u te weten komen via brieven, e-mailberichten en gesprekken (ook telefonisch) met ons. |

| | |
|---|---|
| Sociale relaties | Uw familie, vrienden, bedrijfspartners, personen die met u verbonden zijn en andere relaties. |
| Open gegevens en openbare bestanden | Informatie over u die zich in openbare bestanden bevindt en informatie over u die openlijk beschikbaar is via het internet. |
| Gebruiksgegevens | Andere gegevens over de manier waarop u onze producten en diensten gebruikt. |
| Documentaire gegevens | Informatie over u die is opgeslagen in documenten in verschillenden formaten, of kopieën daarvan. Het zou hierbij kunnen gaan om uw paspoort, rijbewijs of geboorteakte. |
| Speciale soorten gegevens | De wet en andere regelingen behandelen sommige soorten persoonsgegevens als speciaal. We zullen deze soorten gegevens enkel verzamelen en gebruiken indien de wet ons dit toestaat:<br>• Strafrechtelijke veroordelingen en misdrijven<br>• Politieke invloed |
| Toestemmingen | Alle toelatingen, toestemmingen of voorkeuren die u ons geeft. Dit omvat zaken zoals de manier waarop u wenst te worden gecontacteerd, of u papieren afschriften ontvangt of de voorkeur geeft aan elektronische afschriften, en of u ons toestaat om u marketing- en ander promotiemateriaal te verzenden. |
| Nationale identificator | Een nummer of code toegekend door een overheid om te identificeren wie u bent, zoals uw rijksregisternummer. |

## WELKE INFORMATIE VERZAMELEN WE?

We kunnen deze gegevens verzamelen of verkrijgen omdat u ze ons verstrekt (bijvoorbeeld via een formulier op onze website), omdat andere mensen ons die gegevens verstrekken (bijvoorbeeld personen die in uw naam optreden) of omdat deze gegevens publiekelijk beschikbaar zijn.

De Algemene Verordening Gegevensbescherming stelt dat het ons is toegestaan om persoonsgegevens te gebruiken enkel als we daartoe een goede reden hebben. Dat omvat het delen van die gegevens buiten de MeDirect Group. De regelgeving zegt dat we een of meer van de volgende redenen moeten hebben:

- om te voldoen aan een overeenkomst die we met u hebben afgesloten
- wanneer het onze wettelijke plicht is
- wanneer het in ons rechtmatig belang is
- wanneer u hiervoor de toestemming geeft.

Een rechtmatig belang is wanneer we een zakelijke of commerciële reden hebben om uw informatie te gebruiken. Maar zelfs dan mag het niet onrechtmatig indruisen tegen wat correct en het beste is voor u. Indien we een beroep doen op ons rechtmatig belang, zullen we u vertellen wat dat is.

Hierna volgt een lijst van de manier waarop we uw persoonsgegevens kunnen gebruiken, en op grond van welke redenen we dat doen. We delen u hier ook mee wat onze rechtmatige belangen zijn.

Geldig vanaf 18/01/2024

| VOOR WELK DOEL WE UW PERSOONSGEGEVENS GEBRUIKEN | ONZE REDENEN | ONZE RECHTMATIGE BELANGEN |
|---|---|---|
| • Om onze relatie met u of uw bedrijf te beheren.<br>• Om nieuwe manieren te ontwikkelen om te voldoen aan de behoeften van onze klanten en om onze activiteiten verder te ontwikkelen.<br>• Om marketingactiviteiten te ontwikkelen en uit te voeren.<br>• Om te bestuderen hoe onze klanten producten en diensten van ons en van andere organisaties gebruiken.<br>• Om de voorkeuren, keuzes en beslissingen van onze klanten bij te houden.<br>• Om informatie of richtlijnen te geven bij onze producten en diensten. | • Uw toestemming.<br>• Contracten naleven.<br>• Onze rechtmatige belangen.<br>• Onze wettelijke plicht. | • Onze dossiers up-to-date houden, uitzoeken welke van onze producten en diensten interessant kunnen zijn voor u en u hierover informeren.<br>• Producten en diensten ontwikkelen, en de tarieven die we ervoor aanrekenen.<br>• Doelgroepen bepalen voor nieuwe producten of diensten.<br>• Uw toestemming vragen wanneer we ze nodig hebben om u te mogen contacteren.<br>• Op efficiënte wijze aan onze wettelijke plicht voldoen. |
| • Onze merken, producten en diensten ontwikkelen en beheren.<br>• Nieuwe producten testen.<br>• De manier beheren waarop we werken met andere bedrijven die ons en onze klanten diensten leveren. | • Contracten naleven.<br>• Onze rechtmatige belangen.<br>• Onze wettelijke plicht. | • Producten en diensten ontwikkelen, en de tarieven die we ervoor aanrekenen.<br>• Doelgroepen bepalen voor nieuwe producten of diensten.<br>• Op efficiënte wijze aan onze wettelijke en contractuele verplichtingen voldoen. |
| • Onze producten en diensten leveren.<br>• Betalingen aan klanten uitvoeren en beheren.<br>• Vergoedingen, kosten en intrest verschuldigd op klantenrekeningen beheren.<br>• Aan ons verschuldigde geldbedragen innen en vorderen.<br>• Thesaurie- en beleggingsproducten en -diensten beheren en aanbieden. | • Contracten naleven.<br>• Onze rechtmatige belangen.<br>• Onze wettelijke plicht. | • Op efficiënte wijze aan onze wettelijke en contractuele verplichtingen voldoen.<br>• Voldoen aan de regelgeving die op ons van toepassing is. |
| • Financiële misdrijven opsporen, onderzoeken, rapporteren en trachten te voorkomen.<br>• Risico's beheren voor onze klanten en voor ons. | • Contracten naleven.<br>• Onze rechtmatige belangen.<br>• Onze wettelijke plicht. | • De manier waarop we financiële misdrijven aanpakken ontwikkelen en verbeteren, en voldoen aan onze wettelijke plicht op dit vlak.<br>• Voldoen aan de regelgeving die op ons van toepassing is. |

| | | |
|---|---|---|
| • Voldoen aan de regelgeving en wetten die op ons van toepassing zijn.<br>• Klachten beantwoorden en ze proberen op te lossen. | | • Op efficiënte wijze aan onze wettelijke en contractuele verplichtingen voldoen. |
| • Onze activiteiten op een efficiënte en correcte manier uitvoeren. Dat omvat het beheer van onze financiële toestand, zakelijke mogelijkheden, planning, communicatie, corporate governance en audit. | • Onze rechtmatige belangen.<br>• Onze wettelijke plicht. | • Voldoen aan de regelgeving die op ons van toepassing is.<br>• Op efficiënte wijze aan onze wettelijke en contractuele verplichtingen voldoen. |
| • Onze rechten uitoefenen die opgenomen zijn in overeenkomsten of contracten. | • Contracten naleven. | |
| • In de context van het leveren van diensten op het vlak van discretionair beheer, ervoor zorgen dat onze producten en diensten in overeenstemming zijn met uw beleggingsdoelen, risicobereidheid en beleggingshorizon. | • Contracten naleven.<br>• Onze rechtmatige belangen.<br>• Onze wettelijke plicht. | • Voldoen aan de regelgeving die op ons van toepassing is.<br>• Op efficiënte wijze aan onze wettelijke en contractuele verplichtingen voldoen. |

## WAAR HALEN WE DE INFORMATIE VANDAAN?

Bij het leveren van producten en diensten aan u en bij de uitvoering van Know your Client (KYC)-controles in verband met onze producten en diensten (of bespreken van mogelijke producten en diensten die we zouden kunnen leveren), zullen we persoonsgegevens over u verzamelen of verkrijgen. We kunnen ook persoonsgegevens over u verzamelen wanneer u deze Website gebruikt.

We kunnen persoonsgegevens over u (of over uw bedrijf) verzamelen via andere bedrijven binnen de MeDirect Group en de volgende bronnen:

### Gegevens die u ons verstrekt:

- Wanneer u een aanvraag doet voor onze producten en diensten
- Wanneer u met ons aan de telefoon praat
- Wanneer u onze websites gebruikt
- In beveiligde berichten, e-mailberichten en brieven, inclusief klachten
- In financiële overzichten en interviews
- In klantenonderzoeken
- In klantenbeoordelingen
- Wanneer u zich op onze nieuwsbrieven abonneert
- Wanneer u aan onze promoties deelneemt of een door ons georganiseerd evenement bijwoont.

Gegevens die we verzamelen wanneer u onze producten en diensten gebruikt. Dat omvat het bedrag, de frequentie, het type, de locatie, de herkomst en ontvangers:

- Betalings- en transactiegegevens (inclusief beleggingstransacties)
- Profiel- en gebruiksgegevens. Omvat het profiel dat u aanmaakt om u te identificeren wanneer u verbinding maakt met het internet, mobiele en telefoondiensten. Het omvat ook andere gegevens over de manier waarop u van deze diensten gebruikmaakt. We verzamelen deze gegevens van toestellen die u gebruikt om u te verbinden met die diensten, zoals computers en mobiele telefoons, het gebruik van cookies en andere *internet tracking software*.

Gegevens van derden met wie we samenwerken:

- Entiteiten die u aan ons voorstellen
- Uw juridisch en/of financieel adviseurs, consultants en notarissen
- Sociale netwerken en socialemediakanalen zoals Facebook, LinkedIn en YouTube
- Agentschappen voor fraudepreventie
- Openbare informatiebronnen
- Agenten, makelaars of andere distributeurs die voor ons werken
- Overheids- en wetshandhavingsinstanties

## HOE GEBRUIKEN WE DE INFORMATIE OVER U?

We zullen uw persoonsgegevens gebruiken om u producten en diensten aan te bieden. Als onderdeel hiervan is het mogelijk dat we uw persoonsgegevens gebruiken tijdens correspondentie betreffende de producten of diensten. Die correspondentie kan zijn met u, onze klant, of uw juridisch en/of financieel adviseurs of naar behoren aangestelde advocaten, andere leden van de MeDirect Group, onze dienstverleners of bevoegde autoriteiten. Het is ook mogelijk dat we uw persoonsgegevens gebruiken om grondige onderzoeken te verrichten (due diligence) met betrekking tot de producten of diensten.

## OP WELKE MANIER MAKEN WE GEBRUIK VAN UW INFORMATIE TIJDENS GEAUTOMATISEERDE VERWERKING?

We maken soms gebruik van geautomatiseerde systemen en processen om bepaalde persoonsgegevens te evalueren die we over u of over uw bedrijf hebben. Dat staat bekend als profiling. Het helpt ons om er zeker van te zijn dat beslissingen snel, eerlijk, efficiënt, correct en wettelijk worden genomen, op grond van wat we weten. Geen enkele beslissing is enkel gebaseerd op een dergelijke profiling.

Hieronder volgen de soorten geautomatiseerde beslissingen die we nemen:

| | |
|---|---|
| **Producten en diensten op maat aanbieden** | Het is mogelijk dat we u met andere gelijkaardige klanten in groepen onderverdelen. Die noemen we klantsegmenten. We maken hiervan gebruik om de behoeften van onze klanten te bestuderen en om beslissingen te nemen op grond van wat we hieruit leren. Dit helpt ons om producten en diensten voor verschillende klantsegmenten te ontwikkelen en om onze relaties en communicatie met hen (inclusief marketing) te beheren. |
| **Voorkomen van financiële misdrijven** | Zoals vereist door onze wettelijke en regelgevende verplichtingen en in overeenstemming met ons interne beleid en onze interne procedures, onderwerpen we u aan een risicobeoordeling en brengen we u als gevolg hiervan onder in een bepaalde categorie. |
| **Discretionair beheer aanbieden** | Om te voldoen aan de toepasselijke wetgeving is het mogelijk dat we, zoals vereist, informatie over u verzamelen en die informatie gebruiken om een beleggersprofiel samen te stellen en om ervoor te zorgen dat de beleggingsdiensten die u worden aangeboden voor u geschikt zijn. |

## GEBRUIK VAN PERSOONSGEGEVENS VERZAMELD VIA ONZE WEBSITE

Naast het doel gekoppeld aan de uitvoering van onze hierboven toegelichte activiteiten, is het ook mogelijk dat we gebruikmaken van uw persoonsgegevens verzameld via onze website:

- om onze website te beheren en te verbeteren
- om de inhoud van onze website af te stemmen en u een meer persoonlijke ervaring aan te bieden en uw aandacht te vestigen op informatie over onze producten en diensten die voor u van belang kunnen zijn
- met het oog op het beheren en beantwoorden van verzoeken die u indient via onze website.

## AAN WIE MAKEN WE UW INFORMATIE BEKEND?

Het is mogelijk dat we uw persoonsgegevens delen met bedrijven binnen de MeDirect Group en met de volgende organisaties:

- Agentschappen voor financiële inlichtingen
- Ordehandhavingsinstanties
- Belastingdiensten
- Overige bevoegde autoriteiten (zoals bevoegde rechtbanken en gerechtshoven en andere autoriteiten die een regulerende bevoegdheid hebben over ons zoals de Europese Centrale Bank, de NBB en de FSMA)
- Belgian Financial Services Deposit Compensation Scheme
- Iedere partij gekoppeld aan u of aan het product of de dienst van uw bedrijf
- Personen die wettelijk het recht hebben om deze informatie te ontvangen
- Bedrijven met wie we een joint venture of een samenwerkingsovereenkomst hebben
- Entiteiten die u aan ons voorstellen
- Bedrijven aan wie we u voorstellen
- Onze onafhankelijke financieel en juridisch adviseurs
- Bedrijven en andere personen aan wie u ons vraagt om uw gegevens mee te delen
- Derden die diensten leveren aan MeDirect Bank nv
- Ieder ander bedrijf dat deel uitmaakt van de MeDirect Group

Het is mogelijk dat we uw persoonsgegevens moeten delen met andere organisaties om u het product of dienst van uw keuze te bieden:

- Indien u wenst dat transacties worden uitgevoerd via SWIFT (Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication) of via een andere betalingsmethode, dan zullen we deze transactiegegevens delen met de relevante

betalingsinstellingen.

- Indien u een lening of hypotheek hebt bij ons, is het mogelijk dat we informatie delen met andere kredietnemers die ook kosten houden op het onroerend goed.

- Als u gebruik wilt maken van een debetkaart, kan het zijn dat we uw persoonlijke gegevens moeten delen om te voldoen aan alle toepasselijke voorwaarden van de kaartaanbieder om een dergelijke kaart te gebruiken.

- We delen persoonlijke gegevens die u met ons deelt (zoals uw naam, telefoonnummer en e-mailadres) en persoonlijke gegevens van uw online interacties (zoals het IP-adres van uw apparaat) met derde partijen. Hierdoor kunnen we frauduleuze transacties opsporen en voorkomen en nagaan of een handeling, zoals inloggen, frauduleus zou kunnen zijn.

Samengevoegde/anoniem gemaakte informatie: Het is mogelijk dat we niet-persoonlijke, van identificatie ontdane en samengevoegde informatie delen met derden, en dat om diverse redenen, waaronder gegevensanalyse, onderzoek, voorleggingen, thought leadership en promotiedoeleinden.

Het is ook mogelijk dat we uw persoonsgegevens delen indien de samenstelling van de MeDirect Group in de toekomst wijzigt:

- We kunnen ervoor kiezen om delen van onze activiteit of onze activa te verkopen, over te dragen, of te fuseren. Of we kunnen trachten andere bedrijven over te nemen of met hen te fuseren.
- Tijdens dat proces is het mogelijk dat we uw gegevens met andere partijen delen. We zullen dat enkel doen indien die andere partijen ermee instemmen om uw gegevens veilig en privé te houden.
- Indien de verandering binnen onze Groep doorgaat, is het mogelijk dat andere partijen uw gegevens gebruiken op dezelfde manier als uiteengezet in deze verklaring.

## GEGEVENS VERZENDEN BUITEN DE EER

We wijzen erop dat een aantal van de hierboven vermelde ontvangers van uw persoonsgegevens kunnen zijn gevestigd in landen buiten de Europese Economische Ruimte (EER), waarvan de wetten mogelijk niet hetzelfde niveau van bescherming bieden. In dergelijke gevallen zullen we ervoor zorgen dat er voldoende veiligheidsmaatregelen bestaan om uw persoonsgegevens te beschermen die voldoen aan onze wettelijke verplichtingen. Indien de ontvanger geen lid is van de MeDirect Group, dan kan de afdoende veiligheidsmaatregel bestaan uit een overeenkomst voor gegevensoverdracht met de ontvanger op grond van standaard contractuele bepalingen die werden goedgekeurd door de Europese Commissie voor de overdracht van persoonsgegevens aan derde landen. Voor meer informatie over de afdoende veiligheidsmaatregelen die we hanteren met betrekking tot dergelijke overdracht van gegevens, kunt u op ieder ogenblik met ons contact opnemen.

Meer informatie via de EU Data Protection site.

## MARKETING

Het is mogelijk dat we uw persoonsgegevens gebruiken om u informatie te geven over relevante producten en aanbiedingen. Dat is wat we bedoelen met de term ‘marketing’.

De persoonsgegevens die we over u hebben, bestaan uit zaken die u ons vertelt, en gegevens die we verzamelen wanneer u onze producten en diensten gebruikt, of gegevens afkomstig van derden met wie we samenwerken.

We bestuderen die gegevens om inzicht te krijgen in wat u volgens ons zou kunnen wensen of nodig hebben, of wat voor u interessant kan zijn. Dat is hoe we beslissen welke producten, diensten en aanbiedingen relevant kunnen zijn voor u.

We mogen uw persoonsgegevens enkel gebruiken om u marketingmateriaal te verzenden indien we hetzij uw toestemming, hetzij een ‘rechtmatig belang’ hebben. Dat is wanneer we een zakelijke of commerciële reden hebben om uw informatie te gebruiken. Maar het mag niet onrechtmatig indruisen tegen wat correct en het beste is voor u.

U kunt ons op ieder moment contacteren en ons vragen om u niet langer marketingberichten te versturen.

Wat u ook kiest, u zal nog steeds afschriften en andere belangrijke informatie ontvangen, zoals wijzigingen van uw bestaande producten en diensten.

We kunnen u vragen om uw keuzes te bevestigen of bij te werken indien u in de toekomst nieuwe producten of diensten bij ons afneemt. We zullen u ook vragen dat te doen indien er wijzigingen zijn qua wet- of regelgeving, of van onze bedrijfsstructuur.

Als u zich bedenkt, kunt u uw keuzes op ieder moment wijzigen door met ons contact op te nemen.

## WAT INDIEN U ERVOOR KIEST OM GEEN PERSOONSGEGEVENS VRIJ TE GEVEN?

Het is mogelijk dat we van rechtswege, of volgens de voorwaarden van een contract dat we met u hebben afgesloten, persoonsgegevens moeten verzamelen.

Als u ervoor kiest om ons die persoonsgegevens niet te verstrekken, dan kan dat ervoor zorgen dat we niet of laattijdig aan onze verplichtingen tegemoetkomen. Het kan ook betekenen dat we de diensten die nodig zijn om uw rekeningen of beslissingen te beheren, niet kunnen uitvoeren. Het zou ertoe kunnen leiden dat we een product of dienst die u bij ons hebt, moeten annuleren.

Het facultatief verzamelen van gegevens wordt altijd duidelijk vermeld op het moment van verzameling.

## BESCHERMING VAN UW PERSOONSGEGEVENS

We maken gebruik van fysieke, elektronische en bestuurlijke maatregelen om uw persoonsgegevens veilig, correct en up-to-date te houden. Deze maatregelen omvatten het volgende:

- opleiding en training van relevante medewerkers om ervoor te zorgen dat zij op de hoogte zijn van onze privacyverplichtingen bij het behandelen van persoonsgegevens;
- administratieve en technische controles om de toegang tot persoonsgegevens te beperken op een ‘need to know’-basis;
- technologische veiligheidsmaatregelen, zoals firewalls, versleuteling en antivirussoftware;
- fysieke veiligheidsmaatregelen, zoals veiligheidspassen voor medewerkers om toegang tot onze gebouwen te krijgen;
- in overeenstemming met ons beleid inzake informatiebeveiliging bestaan er diverse veiligheidsmaatregelen om de gegevens van de groep te beschermen tegen ongeoorloofde bekendmaking, ongeoorloofde wijziging en ongeoorloofd verlies;
- in overeenstemming met onze procedure voor incidentenbeheer worden onze medewerkers begeleid bij de stappen die ze moeten volgen in geval van beveiligingsinbreuk en/of inbreuk tegen dataprivacy;
- indien gegevens worden verwerkt door een externe organisatie, zoals toegelicht in deze privacyverklaring, dan zorgen we ervoor dat deze derden voldoende garanties bieden om de gepaste technische en organisatorische maatregelen te treffen zodat hun verwerking van de gegevens voldoet aan de AVG/GDPR-vereisten, met inbegrip van de bescherming van uw rechten. Bovendien zien we er ook op toe dat de verwerking door derden het voorwerp uitmaakt van een overeenkomst tussen ons en de derde partij waarin de noodzakelijke contractuele bepalingen zijn opgenomen die vereist zijn om te voldoen aan de relevante AVG/GDPR-vereisten.

Hoewel we de gepaste veiligheidsmaatregelen toepassen zodra we uw persoonsgegevens ontvangen, is het verzenden van gegevens via het internet (inclusief via e-mail) nooit volledig veilig. We zetten ons in om persoonsgegevens te beschermen, maar we kunnen de veiligheid van gegevens die aan ons of door ons worden overgedragen niet garanderen.

## HOELANG HOUDEN WE UW INFORMATIE BIJ?

We bewaren uw persoonsgegevens op onze systemen gedurende de langste van de drie onderstaande termijnen:

1. zolang u klant bent van de MeDirect Group;
2. een wettelijk vereiste bewaringstermijn;
3. het einde van de periode waarin een geschil of onderzoek zouden ontstaan aangaande het product en de dienstverlening.

Wanneer u niet langer klant bent, is het mogelijk dat we uw gegevens tot een periode van tien jaar bewaren om een van de volgende redenen:

- Om een antwoord te geven op vragen of klachten.
- Om aan te tonen dat we u eerlijk behandeld hebben.
- Om dossiers bij te houden volgens regels die voor ons van toepassing zijn.

Het is mogelijk dat we uw gegevens langer dan tien jaar bewaren indien we ze niet kunnen verwijderen omwille van wet- of regelgeving, of om technische redenen. Het is ook mogelijk dat we gegevens bewaren met het oog op onderzoeken of statistieken. Als dat het geval is, zullen we ervoor zorgen dat uw privacy beschermd wordt en zullen we uw gegevens ook uitsluitend voor die doeleinden gebruiken.

## UW RECHTEN

U beschikt over rechten met betrekking tot uw persoonsgegevens. In het bijzonder hebt u het recht om:

- de bevestiging te krijgen dat we uw persoonsgegevens verwerken en om een kopie op te vragen van uw persoonsgegevens waarover we beschikken.
- te vragen dat we uw persoonsgegevens waarover we beschikken bijwerken indien u van mening bent dat ze onvolledig of onjuist zijn
- te vragen dat we uw persoonsgegevens verwijderen, of dat we de manier waarop we deze persoonsgegevens gebruiken, beperken
- uw toestemming voor de verwerking van uw persoonsgegevens in te trekken (voor zover de verwerking gebaseerd is op toestemming)
- een kopie te ontvangen van de ons door u verstrekte persoonsgegevens, op een gestructureerde, in een algemeen gebruikt en leesbaar formaat en om deze persoonsgegevens aan een andere partij door te geven (voor zover de verwerking is gebaseerd op toestemming of op een contract)
- bezwaar aan te tekenen tegen de verwerking van uw persoonsgegevens.

Om uw rechten uit te oefenen, of indien u andere vragen heeft over ons gebruik van uw persoonsgegevens, gelieve een e-mailbericht te versturen naar dataprotection@medirect.be of schriftelijk contact met ons op te nemen op het onderstaande adres:

Data Protection Officer
Keizerinlaan 66
1000 Brussel

U kunt deze contactgegevens ook gebruiken indien u bij ons een klacht wenst in te dienen met betrekking tot uw privacy.

Indien uw aanvragen in het kader van het uitoefenen van bovenvermelde rechten manifest ongegrond of buitensporig zouden zijn, meer bepaald vanwege veelvuldige aanvragen, behouden we ons het recht voor u een aanvaardbare kost aan te rekenen die we zelf kunnen vastleggen, rekening houdend met de administratieve kost die dit voor ons met zich meebrengt om u de informatie te bezorgen of om aan uw vraag te voldoen. Wij zullen u op voorhand inlichten van het bedrag dat zal worden gefactureerd voor de specifieke vraag.

## RECHT OM EEN KLACHT IN TE DIENEN

Indien u niet tevreden bent met de manier waarop we uw persoonsgegevens hebben behandeld, of een andere vraag of verzoek rond privacy die u ons hebt gesteld, dan hebt u het recht om een klacht in te dienen bij de Commissie voor de

bescherming van de persoonlijke levenssfeer. Op de website www.privacycommission.be vindt u meer informatie over hoe u een klacht kunt indienen.

## WIJZIGINGEN VAN DEZE PRIVACYVERKLARING

Van tijd tot tijd kunnen wij deze privacyverklaring wijzigen of aanpassen.

Om u te laten weten dat we wijzigingen hebben aangebracht in deze privacyverklaring, zullen we de datum van herziening bovenaan elke pagina aanpassen. De nieuwe gewijzigde of aangepaste privacyverklaring is van toepassing vanaf die datum.

Nieuwe versies zullen op onze website worden geplaatst en de wijzigingen zullen van kracht worden na de datum van plaatsing. We raden u daarom aan om deze verklaring regelmatig te lezen zodat u op de hoogte blijft van de manier waarop we uw informatie beschermen. Als we materiële wijzigingen aanbrengen, zullen we u op de hoogte brengen van dergelijke wijzigingen.

## COOKIES

Voor meer informatie over de manier waarop we cookies gebruiken, verwijzen we naar onze cookieverklaring.