

Déclaration de confidentialité Mercier Van Lanschot

La présente Déclaration de confidentialité explique comment Mercier Van Lanschot, succursale belge de Van Lanschot Kempen SA (Pays-Bas), ci-après dénommée Mercier Van Lanschot, traite les données à caractère personnel.

1. Quand communiquons-nous les modifications apportées à la présente Déclaration de confidentialité ?

Mercier Van Lanschot se réserve le droit de modifier la présente déclaration de confidentialité. Nous vous informons toujours à l'avance des modifications substantielles.

2. Qu'entend-on par données à caractère personnel ?

Il faut entendre par données à caractère personnel toute information concernant une personne physique, par exemple un nom, une adresse, un numéro de téléphone, mais aussi des données financières telles qu'un numéro de compte bancaire ou des données de revenus.

Le tableau 1 énumère les catégories de données à caractère personnel que nous sommes susceptibles de traiter. La présente Déclaration de confidentialité explique quelles données à caractère personnel nous pouvons traiter et sur quelle base.

3. Qu'entend-on par « traitement des données à caractère personnel » ?

Cela comprend tout ce que nous pouvons faire avec des données à caractère personnel, entre autres la collecte, la visualisation, la destruction et/ou l'enregistrement.

4. Comment gérons-nous les données à caractère personnel ?

Nous accordons une grande importance à la protection de votre vie privée. Nous respectons la législation et la réglementation en vigueur, notamment le Règlement général européen sur la protection des données (RGPD) et la législation d'exécution belge. Nous traitons les données à caractère personnel de manière responsable et consciencieuse. Nous ne vendons pas de données personnelles à des tiers.

5. La présente Déclaration de confidentialité concerne-t-elle également vos données à caractère personnel ?

La présente Déclaration de confidentialité concerne les données à caractère personnel des personnes suivantes : les clients, les anciens clients, les personnes intéressées par nos services mais qui ne sont pas encore clientes, les représentants des clients ou des anciens clients (par exemple, les mandataires et les curateurs) ou les personnes associées à une entreprise ou à un organisme qui est client chez nous (par exemple, les directeurs ou les parties prenantes des clients). Lorsque la présente Déclaration de confidentialité fait référence aux données à caractère personnel des clients, elle inclut également les données à caractère personnel des représentants des clients ou des personnes associées à une entreprise ou à un organisme qui est client chez nous.

Nous traitons différentes données vous concernant, en fonction du service que vous achetez ou que vous souhaitez acheter chez nous.

6. Comment protégeons-nous les données à caractère personnel ?

Il est très important pour nous que vos informations et les nôtres soient protégées. Nos collaborateurs sont soumis à des règles strictes. Nos mesures de sécurité sont conformes aux normes en vigueur. En tant que succursale d'un établissement néerlandais, nos mesures de sécurité sont notamment supervisées par la Banque centrale néerlandaise.

7. Comment gérons-nous les fuites de données ?

En cas de fuites de données, certaines données à caractère personnel peuvent se retrouver à un endroit où elles n'ont pas leur place. En tant que succursale d'un établissement néerlandais, nous signalons les fuites de données à l'Autorité (néerlandaise) de protection des données personnelles. Selon les circonstances de la fuite des données, nous informons également l'Autorité (belge) de protection des données. Nous ne le faisons pas s'il n'y a aucun risque pour vous. Nous vous informons également si cela s'avère nécessaire au vu des risques que vous pourriez courir, comme l'usurpation d'identité ou la fraude. Nous vous informons alors de ce qui s'est passé ainsi que des conséquences (possibles). Nous vous rendons également compte des mesures que nous avons prises pour atténuer les éventuels effets préjudiciables.

8. Que pouvez-vous nous demander au sujet de vos données à caractère personnel ?

Vous pourrez lire ci-après ce que vous pouvez nous demander au sujet de vos données à caractère personnel. La loi détermine si nous pouvons accéder à votre demande. Vous devez donc garder à l'esprit qu'il ne nous est pas toujours possible de vous venir en aide. Nous répondons à votre question dans les plus brefs délais. Le traitement d'une question est gratuit, sauf s'il constitue une charge exceptionnelle pour nous. C'est le cas, par exemple, si vous répétez sans cesse une question dans un court laps de temps. Si nous facturons des frais, nous vous en informerons à l'avance.

Corriger ou compléter les données personnelles

Vous pouvez nous demander de corriger ou de compléter vos données à caractère personnel si celles-ci sont incorrectes ou incomplètes.

Accès aux données personnelles

Vous pouvez nous demander de consulter vos données à caractère personnel et d'en recevoir une copie. Vous pouvez également nous demander des informations sur la manière dont nous traitons vos données à caractère personnel (telles que les finalités du traitement et les catégories de données à caractère personnel).

Suppression des données personnelles

Vous pouvez nous demander de supprimer des données à caractère personnel. Vous pouvez par exemple le faire si les données à caractère personnel ne sont plus nécessaires ou si vous avez retiré votre consentement à leur utilisation.

Opposition au traitement des données à caractère personnel

Vous pouvez vous opposer à certaines opérations de traitement de vos données à caractère personnel. Cela n'est possible que si nous fondons un traitement sur la base juridique de l'« intérêt légitime » (la rubrique ci-dessous « **À quelles fins traitons-nous des données à caractère personnel ?** » indique si c'est le cas), s'il est question de marketing direct ou si les données à caractère personnel sont traitées à des fins statistiques.

Limitation du traitement

Vous pouvez nous demander d'interrompre temporairement le traitement des données à caractère personnel. Vous pouvez le faire, par exemple, lorsque nous examinons à votre demande si les données à caractère personnel sont incorrectes ou incomplètes, ou lorsque nous traitons des données à caractère personnel sans y être autorisés. Vous pouvez également en faire la demande si vous pensez avoir besoin des données dans le cadre d'une procédure judiciaire ou si vous vous êtes opposé au traitement.

Téléchargement et transfert de données

Vous pouvez télécharger des opérations de paiement et des opérations sur titres via Mercier Van Lanschot online, en utilisant votre environnement en ligne (point de menu : archive) et les transférer ensuite éventuellement à un tiers.

9.À quelles fins traitons-nous des données à caractère personnel ?

Nous traitons des données à caractère personnel pour diverses raisons. Vous trouverez plus d'informations à ce sujet ci-après.

Devenir client

Avant d'accepter un client potentiel parmi notre clientèle, nous sommes tenus de mener une enquête sur lui. Nous examinons alors si nous pouvons accepter cette personne parmi notre clientèle. C'est ce qu'on appelle l'enquête d'acceptation client. Cette enquête vise à déterminer s'il existe des raisons de ne pas accepter une personne parmi notre clientèle. Nous vérifions également si nous devons tenir compte de certaines particularités dans le cadre de nos services. Nous sommes susceptibles, dans le cadre de cette enquête, de traiter des données à caractère personnel, pour autant que nous en ayons besoin pour remplir notre obligation légale de mener une enquête d'acceptation client. Dans ce cas, nous demandons des données personnelles au client, par exemple la lecture / copie d'une pièce d'identité, des données d'identification personnelle, un selfie, des caractéristiques personnelles ou encore des données financières. Nous utilisons également, dans le cadre de cette enquête, des sources externes, comme la Banque-Carrefour des Entreprises, la Centrale des crédits aux particuliers, Internet.

Nous sommes susceptibles, dans le cadre de l'enquête d'acceptation client, de partager des données personnelles avec d'autres entités du groupe Van Lanschot Kempen. Si un client potentiel achète également un produit auprès d'une autre entité de Van Lanschot Kempen, nous pouvons demander des informations sur ce client potentiel aux entités en question, par exemple pour vérifier l'intégrité des clients potentiels. Des données à caractère personnel peuvent également être partagées à des fins de lutte contre la fraude, y compris le blanchiment d'argent. Ces traitements se font sur la base de notre intérêt légitime à mener nos activités avec intégrité.

Lorsqu'un client est accepté, nous nous fondons sur notre devoir légal de diligence pour vérifier si nous pouvons lui proposer un produit ou un service. Pour ce faire, nous recourons notamment à des caractéristiques personnelles et à des données financières. Nous pouvons traiter des données personnelles à cette fin dans la mesure où nous en avons besoin pour remplir notre devoir légal de diligence.

Nous ne pouvons pas accepter un client et ne pouvons pas lui proposer un produit ou un service si nous ne recevons pas de sa part les données personnelles nécessaires. Nous pouvons également refuser un client qui ne respecte pas les conditions d'un produit ou d'un service. Nous pouvons dans ce cas avoir recours à une prise de décision automatisée. Nous vous expliquerons comment une décision automatisée a été prise si celle-ci vous empêche de recourir à nos services. Cette explication précise pourquoi un client ne peut pas acheter un produit particulier. Bien entendu, nous proposons alors un contact personnel avec un collaborateur à ce sujet.

Être client

Nous traitons également les données à caractère personnel des clients au cours de la relation avec ces derniers.

À des fins de contact avec le client

Au cours de la relation avec le client, nous sommes en contact avec celui-ci, que ce soit par téléphone (fixe ou mobile), par e-mail, par SMS, par courrier, via une application (app), une fonction de chat sur le site ou l'application, ou encore à la réception de l'une de nos agences. Nous utilisons pour ce faire des données d'identification personnelle. Nous pouvons traiter ces données à caractère personnel dans la mesure nécessaire à l'exécution de l'accord avec nos clients.

À des fins d'exécution de l'accord

Nous traitons les données à caractère personnel afin d'exécuter l'accord conclu avec le client. Nous avons par exemple besoin de données personnelles pour effectuer des transactions ou pour conseiller le client. De même, en cas de problèmes dans la relation avec un client, nous pouvons traiter des données à caractère personnel afin de trouver une solution, par exemple si un client n'est pas en mesure de rembourser un prêt ou s'il est à découvert depuis trop longtemps.

Pour ce faire, nous pouvons utiliser des données d'identification personnelle, des caractéristiques personnelles, des données sur les produits et services, des données financières et des données de communication. Nous utilisons également des données provenant de sources externes, notamment de registres publics (par exemple, la Banque-Carrefour des Entreprises). Nous pouvons traiter ces données à caractère personnel dans la mesure nécessaire à l'exécution de l'accord avec nos clients.

Obligations légales

Nous traitons des données à caractère personnel pour nous conformer aux obligations légales. Vous trouverez plus d'informations à ce sujet ci-dessous.

– **Contrôle des transactions.** Nous sommes tenus par la loi de contrôler les transactions de nos clients. Nous ne pouvons pas remplir cette obligation sans traiter des données financières et des données d'identification personnelle.

– **Obligations légales de conservation.** Nous sommes tenus par la loi de conserver certaines données à caractère personnel. C'est le cas, par exemple, des informations liées à l'enquête d'acceptation client, des transactions d'investissement effectuées, ou encore des conversations téléphoniques et communications numériques avec le client susceptibles d'aboutir à une transaction d'investissement ou à un service d'investissement.

– **Obligations d'information et demandes d'information.** Certaines dispositions légales peuvent nous contraindre à divulguer, de notre propre initiative ou sur demande, les données personnelles de clients à un organisme public, une autorité fiscale, une autorité de régulation ou une autorité judiciaire. Nous sommes tenus, par exemple, de communiquer à l'administration fiscale belge les données relatives au patrimoine et aux revenus du patrimoine des clients, en combinaison avec un numéro de registre national ou un numéro d'identification fiscale étranger. La directive MiFID II nous oblige à déclarer les transactions portant sur des investissements à l'Autorité (néerlandaise) des marchés financiers. Nous faisons également exécuter cette obligation en notre nom par un mécanisme de déclaration agréé ou une bourse. Les autorités belges peuvent à leur tour partager les données à caractère personnel que nous avons fournies avec d'autres autorités nationales ou étrangères. La législation étrangère peut également nous obliger à fournir des informations aux autorités étrangères.

À des fins de formation et de qualité

Nous sommes susceptibles d'enregistrer le contenu des conversations téléphoniques avec les clients à des fins de formation et de qualité. Nous en informons au préalable les clients. Le contenu de la communication est enregistré afin de former et d'encadrer nos collaborateurs dans leurs contacts avec les clients. Nous pouvons traiter des données personnelles à cette fin dans la mesure où il est dans notre intérêt commercial légitime d'améliorer la qualité du service téléphonique. Un client peut, pour des raisons personnelles, s'opposer au traitement de ses données personnelles à des fins de formation et de qualité. Vous trouverez plus d'informations à ce sujet dans la rubrique ci-dessous « **Opposition au traitement des données à caractère personnel** ».

Enregistrement des conversations téléphoniques avec les clients

Nous sommes susceptibles d'enregistrer le contenu des conversations téléphoniques avec les clients. Nous sommes tenus de le faire sur la base d'obligations légales de conservation (voir « **Obligations légales** ») et à des fins de formation et de qualité (voir « **À des fins de formation et de qualité** »). Nous sommes également susceptibles d'enregistrer les conversations téléphoniques avec les clients afin de protéger notre intérêt légitime dans un dossier en cas de différend avec un client. Les conversations téléphoniques passées avant l'établissement de la relation avec le client peuvent également être enregistrées.

La relation entre le client et Mercier Van Lanschot est résiliée ou sur le point de l'être

Nous conservons les données à caractère personnel collectées lorsque la relation avec le client est résiliée ou sur le point de l'être. Nous pouvons le faire sur la base d'obligations légales de conservation, à des fins d'analyse interne ou d'exécution de l'accord et de la relation, ou encore afin d'utiliser ces données en cas de désaccord éventuel pendant ou après la fin de la relation. Nous pouvons traiter des données personnelles à cette fin dans la mesure où cela s'avère nécessaire à la protection de notre intérêt à disposer de preuves suffisantes en cas de différend avec un client. Vous pouvez, pour des raisons personnelles, vous opposer au traitement de vos données à caractère personnel sur la base de cet intérêt.

Vous trouverez plus d'informations à ce sujet sous la rubrique « **Opposition au traitement des données à caractère personnel** ». Nous sommes également susceptibles, dans le cadre de l'exécution de l'accord et pour le client, de collecter de nouvelles données à caractère personnel, par exemple des données financières et des données provenant de sources externes publiques (par ex. Banque-Carrefour des Entreprises).

Pour la sécurité et l'intégrité du secteur financier et la prévention et l'atténuation de la fraude

Nous sommes tenus par la législation de garantir des pratiques commerciales sûres et saines. C'est pourquoi nous prenons des mesures visant à limiter la fraude et la criminalité, lesquelles impliquent le traitement de différentes données à caractère personnel. Nous analysons ainsi les données d'identification personnelle et les données financières pour détecter la cybercriminalité et d'autres formes de fraude ou de comportement illégal. Nous enregistrons par exemple dans notre Registre de référence interne le nom et la date de naissance des personnes (morales) qui présentent un risque pour la sécurité et l'intégrité de notre entreprise.

Les enquêtes pour fraude constituent un autre moyen de garantir la sécurité et l'intégrité du secteur financier. Nous pouvons par exemple, pour ce type d'enquête, consulter la correspondance électronique avec les clients, écouter des conversations téléphoniques enregistrées et interroger les collaborateurs. Il se peut que nous traitions à cette occasion les données personnelles des clients. Nous sommes susceptibles de faire appel à des tiers, notamment des avocats ou des comptables judiciaires, pour mener à bien cette enquête.

Nous pouvons traiter des données personnelles à cette fin parce que nous sommes tenus de garantir des pratiques commerciales sûres et saines et parce que c'est dans l'intérêt légitime de nos clients, du secteur financier, de nos collaborateurs et de nous-mêmes en tant qu'entreprise.

À des fins de promotion et de marketing

Nos activités de promotion et de marketing couvrent notamment le recrutement de nouveaux clients et la consolidation de la relation avec les clients existants.

Recrutement de nouveaux clients

Afin de recruter de nouveaux clients, nous traitons des données d'identification personnelle et des caractéristiques personnelles provenant de sources externes, et comparons celles-ci aux données à caractère personnel de nos clients. Nous traitons les données à caractère personnel des clients potentiels pour prendre contact avec eux dans un délai raisonnable. Nous demandons alors leur consentement.

Ce consentement peut être facilement retiré à tout moment. Le retrait du consentement n'a pas d'effet rétroactif ; le traitement des données est licite jusqu'au moment du retrait. Nous pouvons, sur base d'un consentement spécifique, utiliser des données à caractère personnel pour transmettre aux clients des informations sur les produits et services ou leur envoyer des bulletins d'information, par exemple. Nous conservons également les données personnelles pendant une courte période si le client nous informe qu'il n'est pas intéressé par nos services. Cela nous permet d'éviter de contacter le client malgré tout.

Vous trouverez plus d'informations à ce sujet sous la rubrique « **Combien de temps conservons-nous les données à caractère personnel ?** ».

Consolidation de la relation avec les clients existants

Nous recourons à la promotion et au marketing pour informer les clients des nouveaux produits et services ou mieux les servir. Nous le faisons, par exemple, par le biais de publicités à la télévision ou sur les réseaux sociaux. Nous le faisons parfois également par le biais d'un e-mail personnel ou d'un appel téléphonique. Nous sommes susceptibles, dans le cadre de ces activités de marketing, de traiter des données à caractère personnel, telles que des données d'identification personnelle, des caractéristiques personnelles, des données sur les produits et services ou encore des données d'identification électronique.

Le marketing et la promotion revêtent pour nous un intérêt commercial, en ce qu'ils soutiennent nos activités. Un client peut, pour des raisons personnelles, s'opposer au traitement de ses données à caractère personnel sur la base de cet intérêt. Vous trouverez plus d'informations à ce sujet sous la rubrique « **Opposition au traitement des données à caractère personnel** ».

Analyses et recherches

Nous traitons les données personnelles à des fins d'analyse et de recherche. Ces analyses et ces recherches visent à développer et améliorer nos produits et services et à mieux servir nos clients. Nous utilisons également des outils d'analyse pour prévoir et prévenir les dettes problématiques.

À des fins de développement et d'amélioration des produits / services et d'amélioration du service à la clientèle

Nous nous efforçons autant que possible de mettre nos produits et services en adéquation avec les besoins des clients. C'est pourquoi nous développons et améliorons régulièrement nos produits et services. Afin de déterminer comment procéder au mieux, nous analysons l'utilisation des produits et des services. Dans la mesure du possible, nous n'utilisons pas de données personnelles ou de données anonymes pour ce faire.

Si cela n'est pas possible, nous utilisons les données à caractère personnel que nous avons reçues des clients, telles que les données d'identification personnelle, des données financières et des données sur les produits et services. Cela nous permet de dresser le profil de nos clients. Il s'agit d'un traitement automatisé de données à caractère personnel dans le cadre duquel nous utilisons des données à caractère personnel pour évaluer certains aspects personnels de nos clients, notamment dans le but d'analyser ou de prédire la situation économique, les préférences personnelles, les intérêts, le comportement, la localisation ou les déplacements de nos clients. Nous utilisons également des données (statistiques) générales provenant de sources externes, telles que des registres publics (Banque-Carrefour des Entreprises), des sources publiques (Internet, journaux), des instituts de recherche. Nous pouvons traiter des données personnelles à cette fin parce qu'il est dans notre intérêt et dans celui du client d'améliorer nos produits et services et de mieux servir nos clients. Les clients peuvent, pour des raisons personnelles, s'opposer au traitement de leurs données à caractère personnel sur la base de cet intérêt. Vous trouverez plus d'informations à ce sujet sous la rubrique « **Opposition au traitement des données à caractère personnel** ».

Nous menons également des recherches sur les clients par le biais d'enquêtes et d'entretiens réalisés à cette fin. Nous traitons pour ce faire des données à caractère personnel, telles que les données d'identification personnelle, et des données sur les produits et services. Ces données à caractère personnel sont traitées avec le consentement du client. Ce consentement peut être facilement retiré à tout moment. Le retrait du consentement n'a pas d'effet rétroactif ; le traitement des données est licite jusqu'au moment du retrait.

À des fins de prévision et de prévention des dettes problématiques

Nous traitons des données à caractère personnel pour prévoir et prévenir les dettes problématiques, le cas échéant. Nous recourons à des paramètres de risque pour calculer, à partir des données personnelles, la probabilité d'une situation d'arriérés ou de dépassement de crédit à court terme. Nous traitons pour ce faire des données d'identification personnelle et des données financières.

10. Transmettons-nous des données personnelles à des tiers ?

Nous sommes susceptibles de transmettre vos données personnelles à des tiers. Nous ne le faisons que si cela est nécessaire dans le cadre de l'exécution de l'accord ou parce que cela améliore l'efficacité de nos processus.

Partage de données au sein du groupe Van Lanschot Kempen

Nous sommes également susceptibles de partager des données personnelles avec d'autres entités juridiques du groupe Van Lanschot Kempen afin de recruter de nouveaux clients. Ces traitements se font sur la base de l'intérêt légitime des différentes entités du groupe Van Lanschot Kempen et du groupe Van Lanschot Kempen dans son ensemble à mener des activités de recrutement de clients. Nous sommes également susceptibles de partager des données personnelles avec d'autres entités du groupe Van Lanschot Kempen à des fins d'intégrité et de lutte contre la fraude et le blanchiment d'argent (voir la rubrique « **Devenir client** »).

Exécution de l'accord

Votre nom peut par exemple être connu d'une autre banque dans le cadre d'une opération de paiement. Inversement, nous sommes également susceptibles, pour la même raison, de traiter les données à caractère personnel de tiers qui ne sont pas clients chez nous. Lors des transactions internationales, les données de la transaction sont fournies à SWIFT, une société qui facilite les transferts internationaux d'argent.

SWIFT stocke des données à caractère personnel au sein de l'Espace économique européen et aux États-Unis. Les autorités américaines peuvent demander ces données personnelles à des fins de lutte contre le terrorisme.

Nous pouvons également transmettre des données personnelles à une agence ou une autorité fiscale étrangère, par exemple pour récupérer le prélèvement à la source sur des investissements étrangers si cela a été convenu avec vous ou à la demande d'un fonds d'investissement dans lequel vous investissez, ou dans le cas d'une exonération à la source sur des investissements étrangers. Cela peut également être le cas si vous participez à un véhicule d'investissement ou à une autre entité transparente (par exemple, une société de droit commun) qui investit dans des placements américains.

Soutien de la gestion d'entreprise

Nous faisons également appel à des tiers qui nous soutiennent dans notre gestion d'entreprise et qui traitent donc des données à caractère personnel pour nous. Nous les appelons des processeurs. Nous

travaillons ainsi avec un tiers qui imprime et envoie des relevés quotidiens et des rapports de gestion d'actifs aux clients en notre nom. Nous faisons aussi parfois appel à des tiers pour des enquêtes clients et le recrutement de clients. Nous prenons des dispositions avec ces tiers pour garantir une protection adéquate des données à caractère personnel. Le choix de ces tiers est subordonné à une enquête approfondie. Nous exigeons de ces tiers qu'ils protègent également vos données à caractère personnel. Nous sommes susceptibles de fournir des données à caractère personnel à des tiers pour soutenir notre gestion d'entreprise, car il est dans notre intérêt légitime d'optimiser notre gestion d'entreprise.

Acquisitions et cessions de créances

Il se peut que nous souhaitions transférer nos activités (en tout ou en partie) à un tiers, par exemple dans le cadre d'une acquisition, d'une réorganisation ou d'une fusion. Nous pouvons également vendre des prêts que nous vous avons accordés, par exemple dans le cadre d'opérations de titrisation et d'opérations sur obligations couvertes. Nous pouvons alors fournir des données personnelles à des tiers, tels que des acheteurs ou des investisseurs. Il se peut également que des données à caractère personnel soient traitées et transmises en préparation d'une telle transaction, par exemple pour permettre aux acheteurs potentiels d'effectuer des recherches. Nous sommes susceptibles de traiter des données à caractère personnel dans le cadre de (la préparation de) ces transactions parce que c'est dans notre intérêt légitime. Nous convenons avec l'autre partie qu'elle doit se conformer aux lois et règlements relatifs à la protection des données à caractère personnel.

11. Fournissons-nous des données personnelles à des organisations situées dans des pays en dehors de l'EEE ?

Nous essayons de limiter le traitement des données personnelles par des organisations situées dans des pays en dehors de l'Espace économique européen (EEE), car le niveau de protection des données personnelles peut être inférieur dans ces pays. Dans les cas exceptionnels où nous le faisons, nous le faisons uniquement parce que cela s'avère nécessaire à l'exécution d'un accord avec un client ou parce que des garanties spécifiques de protection des données à caractère personnel ont été mises en place. Nous restons également l'interlocuteur des personnes dont les données personnelles sont communiquées à des tiers en dehors de l'EEE en ce qui concerne ces opérations de traitement. Cela peut par exemple être le cas si une assistance technique en cas de panne s'avère nécessaire pour certaines applications.

12. Combien de temps conservons-nous les données à caractère personnel ?

Nous appliquons des périodes de conservation maximales pour les données à caractère personnel. Ces périodes sont reprises dans le tableau 2. Les données à caractère personnel sont détruites à l'expiration des périodes de conservation maximales.

13. Traitons-nous également des catégories particulières de données à caractère personnel et des données personnelles relatives aux infractions pénales ?

Nous gérons avec soin les catégories particulières de données à caractère personnel et les données personnelles relatives aux infractions pénales. Ces données font l'objet d'un traitement fort limité au sein de notre organisation. Nous traitons ces données dans le cadre des registres d'incidents et des systèmes d'alerte du secteur financier. Pour en savoir plus, consultez la rubrique « **Pour la sécurité et l'intégrité du secteur financier et la prévention et l'atténuation de la fraude** ».

En outre, nous ne traitons des catégories particulières de données à caractère personnel que si nous y sommes tenus par la loi, avec votre consentement explicite ou à votre demande, ou encore si vous divulguez des données à caractère personnel particulières de votre propre initiative dans le cadre d'une communication avec nous. Les données biométriques, telles que la voix, sont des données personnelles particulières. Si nous les traitons à un moment donné, nous ne le faisons que si vous nous avez donné votre consentement explicite à cet effet. Un client qui a donné son consentement au traitement de données personnelles particulières peut retirer ce consentement à tout moment. Le retrait du consentement n'a pas d'effet rétroactif ; le traitement des données est licite jusqu'au moment du retrait du consentement.

En outre, nous traitons potentiellement des données à caractère personnel appartenant à des catégories spéciales sur la base de l'enregistrement de votre partenaire et/ou d'autres mandataires sur vos comptes. Nous pouvons également traiter des données personnelles particulières en fonction de votre comportement de paiement. D'autres enregistrements peuvent également donner lieu au traitement de données personnelles particulières. Toutefois, nous ne les utilisons pas ni ne les recherchons de manière active.

14. Cookies

Vous pouvez lire dans notre **déclaration sur les cookies** comment nous utilisons des cookies pour traiter vos données à caractère personnel.

15. Vous avez des questions ou des réclamations ?

Pour toute question ou réclamation d'ordre général concernant la présente déclaration de confidentialité, veuillez contacter le délégué à la protection des données. E-mail : privacyofficer@vanlanschotkempen.com.

Si vous estimez que vos droits ont été violés par Mercier Van Lanschot, vous pouvez déposer une plainte auprès de l'Autorité néerlandaise de protection des données personnelles.

Pour toute autre question, veuillez contacter par e-mail : info@merciervanlanschot.be.

16. Sources d'information supplémentaires en matière de protection de la vie privée

Vous trouverez des informations plus générales sur la protection de la vie privée sur le site de l'Autorité belge de protection des données, www.autoriteprotectiondonnees.be et sur celui de l'Autorité néerlandaise de protection des données personnelles, www.autoriteitpersoonsgegevens.nl.

Annexes

Tableau 1. Catégories de données à caractère personnel susceptibles d'être traitées

Vous trouverez ci-dessous les catégories de données à caractère personnel que nous sommes susceptibles de traiter. La Déclaration de confidentialité explique à quelles fins et sur quelle base nous sommes susceptibles de traiter ces données à caractère personnel.

| Catégorie de données à caractère personnel | Exemple |
|--|--|
| Données d'identification personnelle | Nom, adresse, domicile, code postal, adresse e-mail, numéro de téléphone, signature, nom d'utilisateur sur les réseaux sociaux, numéro de client, numéro de compte, voix, selfie |
| Caractéristiques personnelles | Âge, sexe, date de naissance, état civil, nationalité, profession, formation, connaissances et expérience dans le secteur financier, intérêts personnels, loisirs, composition de ménage, relations, moments importants de la vie du client, affiliations |
| Données d'identification électronique | Adresse IP, cookies |
| Données de communication | Enregistrements des contacts en face à face, contacts par téléphone, e-mail, application, lettre, enregistrements des conversations sur les produits et les services, enregistrements des réclamations et des demandes |
| Données financières | Compte bancaire, portefeuille de titres, données hypothécaires, données relatives aux prêts, soldes et transactions, revenus, actifs, informations sur l'origine des actifs, dettes, arriérés, évolution des actifs, données de taxation, données relatives aux garanties (s'il y a lieu en fonction du service ou du produit) |
| Données sur les produits et services | Produits et services achetés, intérêts pour les produits et services |
| Données personnelles particulières | Données mentionnées à l'article 9 du Règlement général sur la protection des données |
| Données pénales | Condamnations et infractions pénales |
| Autres données personnelles | Identifiant et mot de passe, numéro de registre national |

Tableau 2. Périodes de conservation

| Type de données | Période de conservation |
|--|---|
| Données à caractère personnel relatives au client | Dix ans après la fin de la relation |
| Données personnelles relatives aux accords résiliés (relation avec le client non résiliée) | Dix ans après la résiliation du (des) accord(s) concerné(s) |
| Données relatives aux opérations de paiement sur les comptes de paiement | Dix ans après la date de l'opération |
| Données sur les opérations de prêt d'argent, compte courant, crédit, titres, crédit-titres, garanties bancaires et autres garanties | Dix ans après la fin de la relation |
| Données à caractère personnel d'un client potentiel qui n'a pas encore été contacté | Six mois après la collecte |
| Données à caractère personnel des clients potentiels qui ont fait part de leur souhait d'être contactés | Deux ans après le dernier moment de contact |
| Données à caractère personnel des clients potentiels qui ne souhaitent plus être contactés | Deux ans après la notification par le client potentiel qu'il ne souhaite plus être contacté |
| Conversations téléphoniques avec des clients concernant des investissements ou des financements via téléphone fixe et mobile, chat (vidéo) | Dix ans après l'enregistrement |
| Conversations téléphoniques avec des clients concernant d'autres types de services | Deux ans après l'enregistrement |
| Passport vocal | Sept ans après l'enregistrement |

Les périodes de conservation maximales ci-dessus ne peuvent être prolongées que si une plainte, une procédure ou une enquête (pénale ou dans le cadre du droit de surveillance) concernant la relation (ou l'ancienne relation) est en cours. Les mêmes périodes de conservation maximales s'appliquent aux données à caractère personnel conservées chez des tiers. Vous trouverez les périodes de conservation utilisées par les différents cookies dans notre déclaration sur les cookies.