

Analyseert mijn bank mijn persoonsgegevens (“data analytics”) in het kader van haar dienstverlening aan de klant?

Om u beter van dienst te kunnen zijn, kan uw bank bepaalde persoonsgegevens waarover zij beschikt (bv. de neerslag van gesprekken in het kantoor of andere contacten, informatie m.b.t. kredietdossiers of betalingsverkeer) samenbrengen om die te analyseren. Maar ook daarvoor moet uw bank te allen tijde voldoen aan de hierboven vermelde wettelijke verplichtingen.

Zo kan uw bank bijvoorbeeld:

- *algemene of specifieke cliëntenprofielen opstellen om beter uw behoeften, gedrag en/of financiële situatie in te schatten, bvb.*
 - *bepalen van uw beleggersprofiel;*
 - *nagaan of u verkiest om naar een bankkantoor te gaan en/of digitaal te bankieren.*
- *nagaan of een product of dienst nog steeds optimaal is voor uw persoonlijke situatie, en u eventueel een product of dienst voor te stellen dat beter bij u past.*

Gebruikt mijn bank informatie die ik openbaar ter beschikking stel via sociale media?

De massale stromen van persoonsgegevens op sociale media en sociale websites bevatten veel informatie over uzelf. Die informatie kan ondernemingen, ook banken, helpen om hun klanten beter te begrijpen en hun dienstverlening daarop af te stemmen.

Ook dit soort verwerking valt onder de wet op de bescherming van de persoonlijke levenssfeer, zodat uw bank ook dergelijke persoonsgegevens niet zomaar kan verzamelen of gebruiken. Ook daarvoor zal ze moeten kunnen aantonen dat dit gebeurt met uw toestemming, nodig is om een wettelijke plicht na te komen, een overeenkomst uit te voeren of een gerechtvaardigd belang van de bank kan aantonen waarbij uw recht op bescherming van uw persoonlijke levenssfeer niet zwaarder doorweegt.

Net zoals in het verleden, zullen banken hun klanten in de toekomst trouwens blijven wijzen op de behoefte aan waakzaamheid en voorzichtigheid omtrent persoonsgegevens die hun klanten via dergelijke openbare gegevensbronnen ter beschikking stellen.