

# Specifiek privacybeleid My bpost applicatie

Laatst herzien op 30 januari 2023

De My bpost app bevat verschillende diensten van bpost, bpost neemt daarom haar algemeen privacybeleid over (TITEL A) alsook het privacybeleid dat van toepassing is volgens de diensten, producten of functies die beschikbaar zijn in haar toepassing (TITEL B - Mijn bpost-toepassing, Mijn Voorkeuren, Tracking, bpost-account, S4ME).

In geval van tegenstrijdigheid tussen het Algemeen Privacybeleid en het Specifiek Privacybeleid, heeft het Specifiek Privacybeleid voorrang.

## A. Algemeen Privacybeleid - bpost

### 1. Voorwerp en doel van dit algemeen privacybeleid

Sinds haar oprichting draagt bpost privacy hoog in het vaandel en is het één van de fundamentele waarden waarop haar beleid is gestoeld. Het duidelijkste voorbeeld hiervan is de strikte naleving van het geheim van briefwisseling (briefgeheim) overeenkomstig de Belgische grondwet en het Europees Verdrag tot bescherming van de rechten van de mens en de fundamentele vrijheden.

In een wereld die steeds digitaler wordt, dient bpost persoonsgegevens te verzamelen en te verwerken om de door bpost aangeboden producten en diensten te kunnen leveren.

In dit **Algemeen Privacybeleid** leggen wij op algemene wijze uit op welke manier bpost uw persoonsgegevens verzamelt en verwerkt wanneer u gebruik maakt van de door bpost aangeboden websites ([www.bpost.be](http://www.bpost.be) en andere websites), applicaties, producten en diensten of wanneer u op een andere manier met bpost in contact treedt (bv. door te bellen naar het bpost callcenter).

Voor specifieke bpost websites (bv. <https://career.bpost.be/nl>), applicaties (bv. My bpost), producten en diensten voorziet bpost bijkomend in een **Specifiek Privacybeleid** per website, applicatie, product of dienst. Dit Specifiek Privacybeleid dient te worden samengelezen met dit Algemeen Privacybeleid. Het Specifiek Privacybeleid per website, applicatie, product en dienst is beschikbaar op de relevante website en binnen de relevante applicatie.

In geval van tegenstrijdigheid tussen het Algemeen Privacybeleid en het Specifiek Privacybeleid, heeft het Specifiek Privacybeleid voorrang.

## 2. Wie is de verwerkingsverantwoordelijke?

De Verwerkingsverantwoordelijke is bpost, naamloze vennootschap van publiek recht met maatschappelijke zetel te Anspachlaan 1 box 1, 1000 Brussel RPR Brussel BTW BE 0214.596.464. Hierna ook aangeduid als "wij" of "ons".

## 3. Welke persoonsgegevens verzamelen wij, voor welke doeleinden en op welke rechtsgrond?

### Persoonsgegevens

bpost verzamelt en verwerkt volgende categorieën van persoonsgegevens:

- Identificatiegegevens zoals naam, voornaam en handtekening
- Adresgegevens (zoals rechtstreeks verstrekt door de betrokkenen of zoals vermeld op een brief of pakje)
- Contactgegevens zoals e-mailadres en telefoonnummer
- Details van verzonden post of pakjes in het kader van de post- en pakjesactiviteiten van bpost
- Transactiegegevens zoals informatie over aangekochte producten of diensten, BTW nummer en ondernemingsnummer
- Cv's en andere informatie meegedeeld in het kader van een sollicitatie bij bpost via de career website (<https://career.bpost.be>)
- Online en technische informatie zoals informatie over het gebruik van de bpost websites en applicaties, IP-adressen en informatie over het toestel waarmee gebruik wordt gemaakt van de bpost websites en applicaties, taalvoorkeur op de website en websitegedrag (bv. pagina's die u op de websites van bpost bezoekt)
- Informatie die voortvloeit uit uw interactie met bpost zoals feedback op tevredenheidsenquêtes, inhoud van e-mails en klachten
- Afgeleide informatie zijnde informatie die bpost afleidt uit bepaalde persoonsgegevens
- Telefoongesprekken en gerelateerde gegevens (zijnde identificatiegegevens van de beller, het telefoonnummer, het tijdstip en de duur van de oproep, en de dienst waarop de oproep betrekking heeft) in geval van contactname met het bpost contact center of enig ander telefonisch contact met bpost (bv. met het sales center).
- Gegevens uit openbare bronnen (Statbel, lijsten DoNotCallMe, Robinson en FOD Financiën
- Camerabeelden (zie verder punt 4)

Deze persoonsgegevens worden verzameld via de bpost websites en applicaties, digitale of papieren formulieren, via e-mail of telefoon of via cookies en gelijkaardige technologieën en, voor wat betreft camerabeelden, wanneer u sites

van bpost bezoekt. Voor meer informatie over cookies en gelijkaardige technologieën verwijzen wij naar ons [Cookiebeleid](#). bpost verzamelt in principe geen persoonsgegevens van kinderen. De producten en diensten van bpost zijn namelijk niet op kinderen gericht en bpost doet niet aan op kinderen gerichte promotie of marketing van haar producten of diensten. Als u denkt dat we alsnog persoonsgegevens met betrekking tot een kind hebben verzameld en gebruikt zonder geschikte toestemming (van een persoon die bekwaam en bevoegd is om toestemming te geven), breng ons dan op de hoogte via het inlichtingenformulier, opdat we zulke gegevens onmiddellijk uit onze systemen kunnen verwijderen en andere noodzakelijke correcties kunnen doorvoeren.

### Doeleinden en rechtsgronden

De doeleinden en rechtsgronden voor de verwerking van persoonsgegevens worden in onderstaande tabel uiteengezet.

Indien bpost uw persoonsgegevens voor een ander doeleinde zou wensen/dienen te verwerken, zal zij waar nodig uw toestemming vragen.

Doeleinden	Rechtsgronden
<p>Voor het leveren van post- en pakjesdiensten, voor het onderhandelen, sluiten en/of uitvoeren van een overeenkomst die u (of uw organisatie) met bpost afsluit of heeft afgesloten m.b.t. specifieke producten en/of diensten, om u de gevraagde producten en/of diensten te verstrekken en op te volgen, voor het beheer van deze overeenkomsten, voor de facturatie en invorderingen in het kader van deze overeenkomst(en)</p>	<p>Wanneer bpost een overeenkomst heeft met de betrokkene, dan zijn de verwerkingen voor deze doeleinden noodzakelijk voor de totstandkoming of uitvoering van de <i>overeenkomst</i> tussen bpost en de betrokkene.</p> <p>In afwezigheid van een dergelijke overeenkomst met de betrokkene zal de verwerking noodzakelijk zijn voor het <i>gerechtvaardigde belang</i> van bpost om gegevens van individuen te verwerken in het kader van deze overeenkomsten. Bepaalde verwerkingen kunnen ook noodzakelijk zijn voor een op bpost rustende <i>wettelijke verplichting</i>.</p>
<p>Om uw vraag, mededeling of verzoek te kunnen behandelen en hierop desgevallend te antwoorden (bv. om u gevraagde informatie omtrent producten of diensten van bpost te verstrekken), in het kader van het aanvragen of verstrekken van offertes of offerteaanvragen, voor</p>	<p>Wanneer bpost een overeenkomst heeft met de betrokkene, dan zijn de verwerkingen voor deze doeleinden noodzakelijk voor de totstandkoming of uitvoering van de <i>overeenkomst</i> tussen bpost en de betrokkene.</p> <p>Indien de vraag, mededeling of het verzoek niet gelinkt is aan een</p>

<p>ondersteuning en incidentenafhandeling met betrekking tot de bpost producten of diensten, voor algemeen klantenbeheer</p>	<p>overeenkomst tussen de betrokkene en bpost of indien de ondersteuning aan of interactie met de betrokkene niet strikt noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst dan is de verwerking gebaseerd op het <i>gerechtvaardigde belang</i> van bpost om goede relaties te waarborgen met haar klanten of derden.</p>
<p>Voor het verbeteren van de bpost websites, applicaties, producten en diensten (bv. door middel van het verzamelen van feedback via tevredenheidsenquêtes, marktonderzoeken of het opnemen van telefoongesprekken)</p>	<p>Deze verwerking is gebaseerd op <i>het gerechtvaardigde belang</i> van bpost om haar websites, applicaties, producten en diensten voortdurend te verbeteren en bij te sturen.</p> <p>In het geval van oproepen naar de bankservice (Postinfo, optie 1 van 02 278 50 44) is de verwerking gebaseerd op de <i>wettelijke verplichting</i> die voortvloeit uit de MiFID II wetgeving (Richtlijn 2014/65/EU betreffende markten voor financiële instrumenten en tot wijziging van Richtlijn 2002/92/EG en Richtlijn 2011/61/EU).</p>
<p>Voor het verbeteren van haar sorterings- en uitreikingsprocessen zodat de post in de juiste brievenbus terecht komt (m.n. door middel van geautomatiseerde herkenningstechnieken waarmee foute of onvolledige adressen kunnen worden geïdentificeerd en door het vergelijken van deze foute of onvolledige adressen met correcte adresgegevens die bpost ter beschikking heeft in haar operationele databanken die worden gebruikt bij de postbedeling (bv. databank met adressen van fysieke afleveringspunten)</p>	<p>Deze verwerking is gebaseerd op artikel 353 van de Koninklijk besluit betreffende de postdiensten (14.03.2022) voor de vergelijking van de foute of onvolledige adressen.</p> <p>Deze verwerking is gebaseerd op <i>het gerechtvaardigde belang</i> van bpost om haar sorterings- en uitreikingsprocessen te optimaliseren en op die manier ervoor te zorgen dat de post aan de juiste bestemming wordt geleverd.</p>
<p>Voor het sturen van al dan niet gepersonaliseerde reclame over de producten en diensten van bpost via post of e-mail, of binnen de bpost</p>	<p>Deze verwerking is gebaseerd op <i>het gerechtvaardigde belang</i> van bpost om haar producten en diensten te promoten.</p>

<p>applicaties; voor het tonen van al dan niet gepersonaliseerde reclame over producten en diensten van bpost op de bpost websites of binnen de bpost applicaties.</p> <p>Voor bepaalde producten en diensten (voor zover aangegeven in het Specifiek Privacybeleid), maakt bpost daarbij gebruik van sociale media om klanten gepersonaliseerde reclame over producten en diensten van bpost te tonen, uitsluitend op basis van hun websitegedrag (dat via cookies of gelijkaardige technologieën wordt verzameld).</p>	<p>Waar wettelijk vereist, wordt uw <i>toestemming</i> gevraagd.</p>
<p>Voor het sturen van informatieve of operationele berichten m.b.t. de producten en diensten van bpost (bv. berichten i.v.m. wijzigingen in wetgeving die gevolgen hebben voor het gebruik van de diensten en producten van bpost; berichten i.v.m. de operationele werking van bpost; berichten over de geldigheid van bepaalde producten zoals postzegels) en het sturen van waarschuwingen m.b.t. onrechtmatige praktijken waarmee klanten van bpost of gebruikers van bpost applicaties zouden kunnen worden geconfronteerd (bv. het sturen van waarschuwingen i.v.m. <i>phishing</i>-praktijken waarbij de naam van bpost wordt misbruikt)</p>	<p>Wanneer bpost een overeenkomst heeft met de betrokkene, dan zijn de verwerkingen voor deze doeleinden noodzakelijk voor de totstandkoming of uitvoering van de <i>overeenkomst</i> tussen bpost en de betrokkene.</p> <p>Indien de communicatie niet gelinkt is aan een overeenkomst tussen de betrokkene en bpost of niet strikt noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst dan is deze verwerking gebaseerd op <i>het gerechtvaardigde belang</i> van bpost om haar klanten en de gebruikers van haar applicaties te informeren over zaken die betrekking hebben op de producten en diensten van bpost en om op die manier te streven naar een betere dienstverlening, mede gelet op haar positie als onderneming van publiek recht.</p>
<p>Voor het behandelen van online sollicitaties</p>	<p>Deze verwerking van persoonsgegevens is noodzakelijk voor de (mogelijke) <i>totstandkoming van een overeenkomst</i> met bpost.</p>
<p>Voor het beantwoorden van verzoeken met betrekking tot persoonsgegevens (bv. toegang of wissing) op basis van de</p>	<p>De verwerking van persoonsgegevens in het kader van dergelijke verzoeken is noodzakelijk om te voldoen aan een op</p>

Algemene Verordening Gegevensbescherming	bpost rustende <i>wettelijke verplichting</i> (AVG artikelen 12-22).
Voor het verzekeren van de veiligheid van haar personeel en eigendommen, en desgevallend het nodige bewijs te verzamelen van ongevallen, diefstallen of andere incidenten door middel van bewakingscamera's	De verwerking van persoonsgegevens door middel van bewakingscamera's is gebaseerd op het gerechtvaardigde belang van bpost om haar personeel en eigendommen te beveiligen. Meer informatie over de bewakingscamera's vindt u in punt 4 .
Voor het evalueren of uitvoeren van een overname, fusie, splitsing, herstructurering, reorganisatie, ontbinding of andere verkoop of overdracht van sommige of alle bpost activa, hetzij bij wijze overgang van (een gedeelte van) de onderneming, hetzij als onderdeel van een faillissement, liquidatie of soortgelijke procedure, waarbij persoonsgegevens die in het bezit zijn van bpost, deel uitmaken van de overgedragen activa	De verwerkingen voor deze doeleinden zijn noodzakelijk voor het <i>gerechtvaardigde belang</i> van bpost bij het uitvoeren van de genoemde zakelijke transacties om haar bedrijfsstrategieën uit te voeren of haar bedrijf te laten groeien.
Voor het bijhouden van de boekhouding, de bestrijding van fraude, misdrijven en inbreuken en het beheer van de betwistingen en eventuele juridische procedures, om te voldoen aan wettelijke verplichtingen of gerechtelijke bevelen	Deze verwerkingen zijn noodzakelijk voor een op bpost rustende <i>wettelijke verplichting</i> dan wel, in afwezigheid daarvan, voor het <i>gerechtvaardigde belang</i> van bpost om zich in rechte te verdedigen en fraude, misdrijven en inbreuken aan te pakken.

#### 4. Waar gebruikt bpost camerabewaking?

bpost heeft bewakingscamera's geïnstalleerd in voor het publiek toegankelijke besloten plaatsen om de veiligheid van haar personeel en eigendommen te waarborgen enerzijds en anderzijds de omstandigheden van een ongeval, diefstal of ander incident op te helderen.

Op grote sites van bpost (sorteercentra, hoofdkantoor, EMC/Brucargo, Jemelle, zegeldrukkerij in Mechelen, Cargoville), worden beelden gevisualiseerd in realtime door de operatoren van een gecertificeerde externe Videoroom die, indien nodig, een interventie afroept in geval van overtreding, schade, of verstoring van de openbare orde.

In de andere sites van bpost, worden de beelden geraadpleegd door bpost of de gecertificeerde externe meldkamer in geval van diefstal, incidenten of alarmen.

## 5. bpost account

U kunt nu via de bpost-account voortaan inloggen op de verschillende applicaties en hierdoor gebruik maken van de verschillende diensten die bpost aanbiedt. In het kader van het identiteits-en toegangsbeheer van bpost is deze registratie nodig om uw identiteit te controleren en zo uw gegevens te beschermen.

Voor meer informatie over de bpost account? Lees de specifieke [privacyverklaring](#) of hieronder.

## 6. Het gebruik van uw persoonsgegevens voor commerciële doeleinden

bpost gebruikt de gegevens van haar klanten ook voor commerciële doeleinden. Bijvoorbeeld om u reclame te kunnen bezorgen of voor analyses om onze klanten beter te leren kennen. Voor dit doeleinde wilt bpost haar klanten controle laten uitoefenen over hun gegevens: u bepaalt namelijk zelf welke gegevens we mogen gebruiken. Hiervoor hebben we een systeem van 5 Privacyniveaus uitgewerkt waarbij verschillende gebruiken van gegevens mogelijk zijn. U krijgt de mogelijkheid om te kiezen uit deze niveaus en om deze keuze op elk ogenblik te beheren ons "[Jouw data, jouw keuzedashboard](#)". Afhangende van de dienst zal deze reclame gebeuren via diverse kanalen zoals brief, e-mail, telefoon, of via advertentieplatformen (zoals Google, Facebook, Twitter, LinkedIn enz.). Dit wordt ook telkens gespecificeerd in de toepasselijke Specifieke Privacyverklaring. bpost checkt ook de lijsten Do Not Call Me en Robinson om ervoor te zorgen dat uw keuzes worden nageleefd in commerciële communicaties.

### Onze Privacyniveaus

**Niveau Beperkt – “Strikt operationele informatie”:** Met dit eerste niveau gebruikt bpost uw gegevens niet voor commerciële doeleinden. U zal dus op geen enkele manier reclame ontvangen van bpost. Er worden geen commerciële profielen van u aangemaakt worden en u wordt communicatie voor operationele doeleinden blijft u nog steeds ontvangen. Dat kan u niet stopzetten zolang u klant bent want deze communicatie is noodzakelijk voor bpost om onze overeenkomst met u als klant uit te voeren.

**Niveau Aanvullend – “Extra aanbevolen informatie”:** Indien u kiest voor dit niveau ontvangt u wel reclame, maar deze is niet gepersonaliseerd en er wordt ook geen profiel van u aangemaakt. Enkel uw gebruikersgegevens zullen gebruikt

worden om u reclame te sturen van producten of diensten die gelijkaardig zijn aan de producten of diensten waarvoor u klant bent bij ons. Dit omdat wij een gerechtvaardigd belang hebben om dit soort reclame naar onze klanten te sturen (soft opt-in).

**Niveau *Optimaal - "Informatie op maat"*:** Dit niveau staat voor gepersonaliseerde reclame voor bpost producten, diensten en applicaties. Dit gebruik vindt enkel plaats wanneer u daartoe specifiek uw toestemming hebt gegeven. Uit de persoonsgegevens die bpost verzamelt met betrekking tot uw gebruik van onze websites, applicaties, diensten of producten, leidt bpost informatie af met betrekking tot uw interesses en voorkeuren. Op basis van die interesses en voorkeuren stelt bpost profielen op en gebruikt zij deze profielen om gepersonaliseerde reclame te verzenden of tonen. We gebruiken hiervoor dus gebruikersgegevens en transactiegegevens. Om te weten wat gebruikersgegevens en transactiegegevens zijn, verwijzen we u graag naar de Specifieke Privacyverklaringen van de producten, diensten en applicaties. We vinden het belangrijk om te vermelden dat we van deze gegevens niet alles gebruiken. Zo zullen wij bijvoorbeeld nooit de kopie van ID kaart, uw foto (moesten we deze hebben), of uw rijksregisternummer gebruiken in commerciële analyses of om profielen van u op te bouwen.

bpost heeft de categorieën van soortgelijke producten vastgesteld volgens zijn producten, diensten en toepassingen en volgens de categorieën van betrokken klanten (relaties met professionele klanten of relaties met niet-professionele klanten). Een detail van deze categorieën is op aanvraag verkrijgbaar bij bpost.

**Niveau *Data quality*:** Als u voor dit niveau kiest, geeft u ons toestemming om uw gegevens (naam, voornaam, e-mailadres, taal, titel, geboortedatum) mee te delen aan derde bedrijven om hun databanken bij te werken. Deze gegevens worden dus alleen verstrekt als deze bedrijven u al kennen, erom vragen en als u daarvoor toestemming hebt gegeven. Dit niveau verschilt van onze wettelijke verplichting om uw nieuwe postadres te verstrekken aan bedrijven die daarom vragen, tenzij u zich daartegen verzet, om de postactiviteiten te verbeteren in het kader van artikel 3 van het koninklijk besluit van 14 maart 2022 betreffende de postdiensten (verhuisdienst van bpost).

Momenteel geldt het niveau *data quality* alleen voor de gegevens die worden verzameld in het kader van de verhuisdienst van bpost.

**Niveau *Data Supply*:** Als u voor dit niveau kiest, geeft u ons toestemming om een profiel op te stellen op basis van de door u verstrekte informatie en om uw gegevens door te geven aan derde bedrijven, zodat zij contact met u kunnen opnemen om hun diensten en acties te promoten.

Momenteel geldt het niveau *data supply* alleen voor de gegevens die worden verzameld in het kader van onze SelectPost-enquêtes. Meer info over de bedrijven



waaraan wij uw gegevens zullen kunnen doorgeven vindt u in de specifiek privacybeleid van SelectPost.

### **Hoe kan u uw Privacyniveau aanpassen?**

- **Via ons Dashboard**
- **Door je rechten uit te oefenen via ons webform**
- **Per brief**

### **7. Gebruikt bpost uw persoonsgegevens voor profilering of geautomatiseerde besluitvorming?**

bpost voert niet systematisch geautomatiseerde besluitvorming uit in de zin van artikel 22 Algemene Verordening Gegevensbescherming, m.n. geautomatiseerde besluitvorming die een juridisch of significant gevolg heeft voor u. Dit betekent dat bpost geen besluitvorming met juridisch of significant gevolg neemt met betrekking tot u louter op basis van een geautomatiseerd proces en zonder menselijke tussenkomst. Dit zou bijvoorbeeld het geval zijn wanneer een beslissing of u al dan niet een abonnement kan nemen op een bepaalde dienst wordt genomen door een computerprogramma zonder dat een bpost-medewerker erbij betrokken is.

Indien bpost uitzonderlijk toch zou overgaan tot geautomatiseerde besluitvorming in het kader van een specifieke website, applicatie, product of dienst dan zal dit worden vermeld in het toepasselijke Specifiek Privacybeleid voor de website, applicatie, dienst of het product.

### **8. Met wie delen wij uw persoonsgegevens?**

In het kader van de doeleinden vermeld onder punt 3 kan bpost beroep doen op dienstverleners die persoonsgegevens verwerken in naam en voor rekening van bpost. Deze dienstverleners kunnen derden zijn dan wel andere entiteiten uit de bpost groep. In dergelijk geval treden deze dienstverleners op als verwerkers. In het bijzonder kan bpost beroep doen op ondernemingen die volgende diensten verlenen: hosting- en ICT-diensten, marketingdiensten, logistieke diensten, archiveringsdiensten.

bpost kan uw persoonsgegevens ook overmaken aan raadgevers en professionele dienstverleners die optreden als verwerkingsverantwoordelijke zoals advocaten, accountants en auditeurs. Tevens kunnen uw persoonsgegevens worden overgemaakt aan derden in het kader van een bedrijfstransactie zoals een afsplitsing, fusie of overname.

Voor zover aangegeven in het Specifiek Privacybeleid, kan bpost voor bepaalde producten en diensten ook aspecten van het websitegedrag van klanten delen met

sociale media om die klanten gepersonaliseerde reclame over producten en diensten van bpost te tonen of om te verhinderen dat minder relevante reclame van bpost wordt getoond.

bpost kan uw persoonsgegevens ook meedelen aan derden indien dit wettelijk verplicht is of naar aanleiding van een verzoek of bevel van de autoriteiten.

Waar vereist zal bpost om uw toestemming verzoeken alvorens uw persoonsgegevens mee te delen aan derden. bpost gaat niet over tot het verhuren of verkopen van uw persoonsgegevens aan derden, tenzij u bpost daartoe specifiek uw toestemming hebt gegeven.

## **9. Worden uw persoonsgegevens doorgegeven naar landen buiten de Europese economische ruimte?**

Het is mogelijk dat bepaalde dienstverleners of derden aan wie uw persoonsgegevens worden doorgegeven, gevestigd zijn in een land buiten de Europese Economische Ruimte waar de regels inzake gegevensbescherming verschillen van de regels in België en elders in de Europese Economische Ruimte. In dergelijk geval neemt bpost de nodige maatregelen om een gepast beschermingsniveau te verzekeren voor uw persoonsgegevens en voorziet zij minstens één van de volgende waarborgen:

- De persoonsgegevens worden doorgegeven naar een land dat wordt geacht een gepast beschermingsniveau te bieden voor persoonsgegevens. Dit is het geval voor landen waarvoor de Europese Commissie een adequaatheidsbesluit heeft uitgevaardigd, zoals bijvoorbeeld voor het Verenigd Koninkrijk.
- Voor doorgiftes naar landen die worden geacht geen gepast beschermingsniveau te bieden (zgn. "derde landen"), voorziet bpost in bijkomende waarborgen, zoals het afsluiten van contractuele modelbepalingen van de Europese Commissie, die ervoor zorgen dat persoonsgegevens een gelijkwaardige bescherming wordt geboden als in de Europese Economische Ruimte.

In de gevallen waar bpost gebruik maakt van de contractuele modelbepalingen van de Europese Commissie voor doorgiftes naar derde landen, heeft bpost ook een analyse uitgevoerd van het beschermingsniveau dat de wetgeving in deze derde landen biedt en heeft zij, waar nodig, bijkomende maatregelen genomen om ervoor te zorgen dat het beschermingsniveau essentieel gelijkwaardig is aan het beschermingsniveau binnen de Europese Economische Ruimte. Meer informatie over deze maatregelen (inclusief een kopie van de modelbepalingen) kan u verkrijgen door contact op te nemen met bpost zoals beschreven in [punt 13 "Hoe kan ik contact opnemen met bpost?"](#)

## 10. Hoe lang Bewaren wij uw persoonsgegevens

In principe bewaart bpost uw persoonsgegevens enkel voor zolang dit nodig is voor de beschreven doeleinden (rekening houdende met de toepasselijke wettelijke bewaar- en/of verjaringstermijnen).

Persoonsgegevens die verbonden zijn met contractuele documenten (bv. een abonnement op een dienst van bpost) worden bewaard voor een periode van maximaal 10 jaar na de beëindiging van uw contract met bpost.

Persoonsgegevens met betrekking tot verzoeken, aanvragen en klachten worden bewaard gedurende 12 maanden na afhandeling van het verzoek, de aanvraag of klacht.

Camerabeelden worden gedurende 30 dagen bewaard en telefoongesprekken gedurende maximaal 6 maanden.

Voor meer gedetailleerde informatie over de bewaartermijn voor specifieke websites, applicaties, producten en diensten verwijzen wij naar het toepasselijke Specifiek Privacybeleid dat beschikbaar is op de relevante website en binnen de relevante applicatie.

## 11. Welke maatregelen neemt bpost inzake gegevensbeveiliging?

bpost neemt technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen om uw persoonsgegevens te beschermen tegen vernietiging, verlies, wijziging, inzage of misbruik. Dit omvat maatregelen om de toegang tot de persoonsgegevens zo veel mogelijk te beperken en toegang dus enkel te verlenen wanneer noodzakelijk. Medewerkers die toegang tot de gegevens hebben, zijn op de hoogte gebracht van hun verplichtingen met betrekking tot gegevensbeveiliging. De beveiligingsmaatregelen worden regelmatig herzien en aangepast om een passend veiligheidsniveau te blijven garanderen.

## 12. Welke rechten heeft u met betrekking tot uw persoonsgegevens?

Onder de voorwaarden van de Algemene Verordening Gegevensbescherming heeft u de volgende rechten:

- **Recht op inzage** - U heeft een recht van inzage tot de persoonsgegevens die bpost van u verwerkt, alsook het recht een kopie van deze persoonsgegevens te verkrijgen (behoudens bepaalde uitzonderingen).
- **Recht op verbetering en wissing** - U heeft ten allen tijde de mogelijkheid om uw persoonsgegevens door bpost kosteloos te laten verbeteren of wissen, mits daarvoor aan de wettelijke voorwaarden is voldaan.

Persoonsgegevens die bpost nodig heeft voor de uitvoering van lopende opdrachten of waarvoor bpost wettelijk verplicht is ze bij te houden, kunnen niet worden gewist.

- **Beperking van de verwerking** - U kan van bpost, indien voldaan is aan de hiervoor geldende wettelijke bepalingen, verlangen dat zij de verwerking van uw gegevens beperkt.
- **Recht op gegevensoverdraagbaarheid** - Onder bepaalde voorwaarden heeft u het recht op overdraagbaarheid van de door u verstrekte persoonsgegevens.
- **Bezwaar** - U mag bezwaar uitoefenen tegen verwerkingen voor reclamedoeleinden of verwerkingen die de gerechtvaardigde belangen van bpost als rechtsgrond hebben. U mag dit zelfs ongemotiveerd doen voor de verwerking van persoonsgegevens voor direct marketingdoeleinden. Het kan tot 30 dagen duren voordat uw bezwaar op al onze databanken is toegepast. Het is dus mogelijk dat u binnen deze periode nog mededelingen ontvangt.
- **Intrekking van uw toestemming** - Indien bpost uw persoonsgegevens verwerkt op grond van uw toestemming, beschikt u over het recht om die toestemming op ieder ogenblik in te trekken. Deze intrekking zal echter geen invloed hebben op de wettigheid van de verwerking van uw persoonsgegevens voor de periode die voorafgaat aan het moment van deze intrekking en op verwerkingsactiviteiten die berusten op een andere rechtsgrond.
- **Klacht bij de bevoegde autoriteit** - U heeft steeds het recht om contact op te nemen met de toezichthoudende autoriteit voor gegevensbescherming van de lidstaat van de Europese Economische Ruimte waar u gewoonlijk verblijft, waar u uw werkplek heeft (indien van toepassing) of waar de beweerde inbreuk is begaan, en in voorkomend geval klacht in te dienen. Voor België is dit de Gegevensbeschermingsautoriteit ([www.gegevensbeschermingsautoriteit.be](http://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be))

Indien u uw rechten wenst uit te oefenen ten aanzien van bpost, dan kan u daartoe contact opnemen met bpost via de contactgegevens beschreven in [punt 13 "Hoe kan ik contact opnemen met bpost?"](#)

Wanneer we persoonsgegevens rechtstreeks van u verkrijgen, bent u in de regel vrij om bpost de persoonsgegevens al dan niet te verstrekken, tenzij in geval van een wettelijke verplichting. Indien u uw persoonsgegevens niet wenst te verstrekken is het mogelijk dat u geen gebruik zal kunnen maken van de producten of diensten die bpost aanbiedt, dat uw vragen niet kunnen worden beantwoord en/of dat u geen overeenkomst met bpost zal kunnen afsluiten.

### **13. Hoe kan ik contact opnemen met bpost?**

Voor vragen, klachten of de uitoefening van uw rechten, kan u contact opnemen met bpost en haar functionaris voor gegevensbescherming:

- Online via het daartoe bestemde [webformulier](#).
- Per post op het volgende adres: bpost, T.a.v. Data Protection Office, Anspachlaan 1 box 1, 1000 Brussel.

Om veiligheidsredenen vragen wij u uw verzoeken te vergezellen van uw volledige contactgegevens en een middel ter verificatie van uw identiteit (bv. een kopie van de voorzijde van uw identiteitskaart of rijbewijs waarbij de foto en het rijksregisternummer of kaartnummer onleesbaar dienen te zijn gemaakt). bpost behoudt zich het recht voor om waar nodig bijkomende bewijsstukken op te vragen.

bpost kan verzoeken afwijzen die het buitensporig acht of een misbruik van het relevante recht uitmaken.

#### **14. Wijzigingen aan dit algemeen privacybeleid**

bpost behoudt zich het recht voor om dit Algemeen Privacybeleid te wijzigen onder meer om dit aan te passen aan een gewijzigde dienstverlening of gewijzigde wettelijke en/of reglementaire vereisten. Wijzigingen aan dit Algemeen Privacybeleid treden in werking op het moment van publicatie. Wij raden u aan steeds de meest recente versie te raadplegen. De datum van de laatste herziening wordt aan het begin van dit Algemeen Privacybeleid vermeld.

## **B. Specifieke Privacyverklaringen - bpost**

### **1. My bpost app**

1.1. De persoonsgegevens die u ons bezorgt (e-mail adres), zullen door bpost NV van publiek recht (Anspachlaan 1 bus 1, 1000 Brussel, hierna "bpost"), die de verantwoordelijke voor de verwerking is, worden verwerkt teneinde de Diensten beschikbaar in de app te leveren. bpost kan deze Persoonsgegevens ook gebruiken om u te contacteren in verband met marktstudies of tevredenheidsenquêtes om deze diensten te verbeteren. Deze Specifieke Privacyverklaring dient samengelezen te worden met de Algemene Privacyverklaring van bpost beschikbaar via <https://www.bpost.be/nl/privacy>. In geval van tegenstrijdigheid tussen het Algemeen Privacybeleid en het Specifiek Privacybeleid, heeft het Specifiek Privacybeleid voorrang.

1.2. De persoonsgegevens die in het kader van de app worden verzameld en verwerkt, worden door bpost gedeeld met :

- Dienstverleners die als verwerkers optreden, met name hosting- en ICT-dienstverleners, Infosys en TCS, Indiase IT-onderhoudsleveranciers, en Amazon Web Services (met servers in Europa).
- Exploitanten van advertentieplatforms (zoals Google, Meta, LinkedIn).

Sommige dienstverleners of derden aan wie uw persoonsgegevens worden doorgegeven, zijn gevestigd in een land buiten de Europese Economische Ruimte waar de regels inzake gegevensbescherming verschillen van die welke in België en elders in de Europese Economische Ruimte gelden, met name in India.

bpost heeft de nodige maatregelen genomen om ervoor te zorgen dat het niveau van bescherming van uw persoonsgegevens adequaat is, in overeenstemming met ons Algemeen Privacybeleid.

1.3. De persoonsgegevens dat u met bpost deelt, zullen bijgehouden worden naargelang de Dienst, het Product of de Functionaliteit die u gebruikt (zie onder)

1.4. Om uw rechten uit te oefenen, verwijzen wij u door naar de hoofdstukken 12 en 13 van het Algemeen Privacybeleid.

### **2. Dienst "Mijn Voorkeuren"**

2.1. De Persoonsgegevens die u ons bezorgt (adres, naam, voornaam) of die u ons heeft bezorgd (e-mailadres) zullen door bpost NV (BTW BE 0214.596.464) van publiek recht (Anspachlaan1, bus 1 1000 Brussel, hierna "bpost" genoemd), die de verantwoordelijke voor de verwerking is, worden verwerkt om uw Pakket en de dienst "Mijn Voorkeuren" te leveren.

2.2. bpost kan de gegevens die het van de afzender ontving ook gebruiken om ze te koppelen aan de gegevens die u heeft ingevoerd in de Dienst "Mijn Voorkeuren" en om uw voorkeuren te kunnen uitvoeren. Uw persoonsgegevens kunnen eventueel worden overgemaakt aan andere bedrijven van bpost groep om u een brief te sturen om uw adres te valideren en zodoende fraude te voorkomen. Uw gegevens kunnen eveneens worden overgemaakt aan onderaannemers of andere bedrijven van bpost groep om de levering volgens de Dienst uit te voeren. bpost kan die gegevens eveneens gebruiken om, in het kader van zijn gerechtvaardigde belang, contact met u op te nemen in het kader van marktstudies of tevredenheidsenquêtes met het oog op het verbeteren van zijn diensten.

2.3. De persoonsgegevens verzameld en verwerkt in het kader van 'Mijn voorkeuren'-Dienst worden door bpost in het bijzonder gedeeld met:

- Dienstverleners die als verwerkers optreden, met name hosting- en ICT-dienstverleners, Infosys en TCS, Indiase IT-onderhoudsleveranciers, en Amazon Web Services (met servers in Europa) en SPEOS, om de fraudebrief te verzenden
- Exploitanten van advertentieplatforms (zoals Google, Meta, LinkedIn).

Bepaalde dienstverleners of derden aan wie uw persoonsgegevens worden doorgegeven, zijn gevestigd in een land buiten de Europese Economische Ruimte waar de regels inzake gegevensbescherming verschillen van de regels in België en elders in de Europese Economische Ruimte, m.n. in Indië.

bpost heeft de nodige maatregelen genomen om een gepaste beschermingsniveau te verzekeren voor uw persoonsgegevens zoals beschreven in ons Algemeen Privacybeleid.

2.4. Behoudens verzet van uw kant behoudt bpost zich het recht voor om uw persoonsgegevens te gebruiken en om u later te informeren over gelijkaardige diensten van bpost op basis van zijn gerechtvaardigd belang (of de "soft opt-in" – uitzondering) om zijn diensten te promoten, via diverse kanalen zoals brief, e-mail, telefoon, of via advertentieplatformen (zoals Google, Twitter, LinkedIn) wanneer de betrokken persoon een account heeft die gekoppeld is aan zijn e-mailadres (na voorafgaande verificatie door de beheerders van deze platformen).

U kunt hiertegen te allen tijde bezwaar aantekenen via “Uw data, uw keuze”-dashboard door het niveau Aanvullend te wijzigen of via de link in ons e-mails.

2.5. De persoonsgegevens die u ons bezorgt, zullen gedurende 36 maanden na de laatste activiteit in de dienst Mijn Voorkeuren worden bewaard en zullen daarna worden gewist. Met laatste activiteit wordt bedoeld: een login op uw Mijn Voorkeuren-profiel, een matching van uw gegevens (naam, voornaam, postadres en/of e-mailadres) met een aan u geadresseerd pakket en elke levering van een pakket in overeenstemming met de door u opgegeven voorkeuren.

2.6. Om uw rechten uit te oefenen, verwijzen wij u door naar de hoofdstukken 12 en 13 van het Algemeen Privacybeleid.

### **3. “Tracking” Dienst**

3.1. De persoonsgegevens die u ons bezorgt (tracking nummer en postcode) en heeft bezorgd (e-mail adres, postcode, voornaam, achternaam en telefoonnummer) om de Applicatie te gebruiken binnen het kader van Mijn Voorkeuren, zullen door bpost NV van publiek recht (Anspachlaan 1 bus 1, 1000 Brussel, hierna “bpost”), die de verantwoordelijke voor de verwerking is, worden verwerkt teneinde uw Pakket en de “Tracking” Dienst te leveren. bpost kan deze data (email adres, postcode, voornaam, achternaam en tracking nummer) gekregen via de Verzender gebruiken om dit te linken aan de data door de Gebruiker gegeven in de My bpost app voor het toevoegen van een Pakket in de tracking lijst en het verzenden van tracking informatie. bpost kan deze Persoonsgegevens ook gebruiken om u te contacteren in verband met marktstudies of tevredenheidsenquêtes om deze diensten te verbeteren.

3.2. De persoonsgegevens die worden verzameld en verwerkt in het kader van de Tracking-dienst worden door bpost in het bijzonder gedeeld met:

- Dienstverleners die optreden als verwerker, m.n. leveranciers van hosting- en ICT-diensten, Infosys en TCS, Indische IT-onderhoudsleveranciers, DXC en Amazon Web Services (met servers in Europa)

3.3. Bepaalde dienstverleners of derden aan wie uw persoonsgegevens worden doorgegeven, zijn gevestigd in een land buiten de Europese Economische Ruimte waar de regels inzake gegevensbescherming verschillen van de regels in België en elders in de Europese Economische Ruimte, m.n. in Indië. bpost heeft de nodige maatregelen genomen om een gepaste beschermingsniveau te verzekeren voor uw persoonsgegevens zoals beschreven in ons Algemeen Privacybeleid.



3.4. De persoonsgegevens die u ons bezorgt, zullen gedurende een termijn van 36 maanden na de laatste activiteit met de Tracking dienst worden bewaard, waarna de gegevens zullen worden gewist. Als laatste activiteit wordt begrepen elke matching van uw gegevens(achternaam, voornaam, postadres en/of e-mailadres en/of tracking nummer)met een aan u geadresseerd Pakket. In geval u gebruik maakt van de chatfunctie, zullen de meegedeelde persoonsgegevens en de inhoud van dit gesprek worden door bpost gebruikt om uw vragen te beantwoorden en uw toekomstige uitwisselingen meer efficiënt te laten verlopen. De persoonsgegevens worden gedurende 3 maanden na creatie van de barcode bewaard.

3.5. Om uw rechten uit te oefenen, verwijzen wij u door naar de hoofdstukken 12 en 13 van het Algemeen Privacybeleid.

#### **4. bpost account**

4.1. Door te registreren op het “bpost identification and access management” platform, kunt u voortaan inloggen op de verschillende applicaties en hierdoor gebruik maken van de verschillende diensten die bpost aanbiedt. In het kader van het identiteits-en toegangsbeheer van bpost is deze registratie nodig om uw identiteit te controleren en zo uw gegevens te beschermen.

#### **4.2. Bescherming van uw persoonsgegevens**

Afhangende van de bpost dienst waarvoor u zich wenst te registreren, dient u een Level 2 of Level 3 identiteit aan te maken (deze identificatielevels zijn niet gekoppeld aan de niveaus voor commerciële communicatie in het Algemeen Privacybeleid). Het soort persoonsgegevens dat wij van u verzamelen is afhankelijk van het Niveau.

Voor Level 2 diensten verzamelen wij uw voornaam, naam, e-mail, telefoonnummer (optioneel), bedrijfsnaam (optioneel), taalvoorkeur en IP adres bij uw registratie en daaropvolgend bij het inloggen op het “bpost identification and access management” platform. Voor Level 3 verzamelen wij nog enkele bijkomende gegevens om een verhoogd niveau van veiligheid te kunnen garanderen, namelijk de gegevens op uw identiteitskaart (waaronder ook het rijksregisternummer) en een foto van uw gezicht (“liveliness check”).

Deze gegevens worden verwerkt door bpost (Anspachlaan 1 bus 1, 1000 Brussel), de verwerkingsverantwoordelijke, om haar identiteits-en toegangsbeheer, zoals beschreven in de gebruiksvoorwaarden van het “bpost identification and access management” platform, te kunnen uitoefenen om uw identiteit te controleren en zo uw gegevens te beschermen. Als u deze gegevens niet verstrekt, heeft u geen toegang tot de verschillende applicaties en diensten van bpost.

4.3 De persoonsgegevens verzameld en verwerkt in het kader van de bpost account worden door bpost in het bijzonder gedeeld met:

- Dienstverleners die als verwerkers optreden, met name hosting- en ICT-dienstverleners, Infosys en TCS, Indiase IT-onderhoudsleveranciers, Microblink (de oplossing die ons toelaat u correct te identificeren), PING (het access management platform van bpost) en Amazon Web Services (met servers in Europa).

Bepaalde dienstverleners of derden aan wie uw persoonsgegevens worden doorgegeven, zijn gevestigd in een land buiten de Europese Economische Ruimte waar de regels inzake gegevensbescherming verschillen van de regels in België en elders in de Europese Economische Ruimte, m.n. in Indië. bpost heeft de nodige maatregelen genomen om een gepaste beschermingsniveau te verzekeren voor uw persoonsgegevens zoals beschreven in ons Algemeen Privacybeleid.

4.4 Uw persoonsgegevens worden bewaard zolang dit nodig is voor de registratie en het aanmelden om gebruik te kunnen maken van bepaalde applicaties of diensten aangeboden door bpost. Uw persoonsgegevens worden bewaard voor de duur van uw account, voor zolang als wettelijk vereist, of voor zolang als strikt noodzakelijk. Om redenen van veiligheid en fraudepreventie zal bpost de kopie van uw identiteitskaart en de foto van uw gezicht die tijdens het aanmeldproces werd genomen, veilig bewaren met het oog op een eventuele toekomstige verificatie. **Deze gegevens worden nooit gebruikt voor commerciële doeleinden en zijn enkel toegankelijk in geval van fraudeverdenking.** Deze gegevens worden 13 maanden na de afloop van uw overeenkomst met ons verwijderd.

4.5 bpost heeft, toen u zich registreerde op het “bpost identification and access management” platform, uw persoonsgegevens ontvangen in het kader van haar identiteits-en toegangsbeheer voor het verlenen van verschillende diensten die zij aanbiedt via haar applicaties.

Voor meer informatie over het gebruik van uw persoonsgegevens als onderdeel van de verschillende diensten en applicaties, gelieve het privacybeleid van de desbetreffende dienst of applicatie te raadplegen.

4.6 Om uw rechten uit te oefenen, verwijzen wij u door naar de hoofdstukken 12 en 13 van het Algemeen Privacybeleid.

## 5. Sign For Me Dienst

5.1. Door te registreren op het “bpost identification and access management” platform, kan de Klant voortaan inloggen op de verschillende applicaties en hierdoor gebruik maken van de verschillende diensten die bpost aanbiedt. In het kader van het identiteits- en toegangsbeheer van bpost is deze registratie nodig om de identiteit van de Klant te controleren en zo hun gegevens te beschermen.

Afhangende van de bpost dienst waarvoor de Klant zich wenst te registreren, dient de Klant een Level 2 of Level 3 identiteit aan te maken (deze identificatielevels zijn niet gekoppeld aan de niveaus voor commerciële communicatie in het Algemeen Privacybeleid). Het soort persoonsgegevens dat bpost van de Klant verzamelt is afhankelijk van het Level. Voor de Sign For Me-dienst is een Level 3-identiteit vereist, voor overeenkomstig artikel 20, §1 van het Koninklijk Besluit van 14 maart 2022 houdende reglementering van de postdienst, om de identiteit van de Klant en de geldigheid van de volmacht ten aanzien van de Klant, de verzender van de aangetekende zending en de bevoegde overheidsinstanties te bewijzen.

Deze gegevens worden verwerkt door bpost (Anspachlaan 1, Box 1, 1000 Brussel), de verwerkingsverantwoordelijke, om haar identiteits- en toegangsbeheer, zoals beschreven in de gebruiksvoorwaarden van het “bpost identification and access management” platform, te kunnen uitoefenen om de identiteit van de Klant te controleren en zo hun gegevens te beschermen. Als de Klant deze gegevens niet verstrekt, heeft hij geen toegang tot de verschillende applicaties en diensten van bpost.

5.2. De persoonsgegevens verzameld en verwerkt in het kader van de Sign4Me worden door bpost in het bijzonder gedeeld met:

- Dienstverleners die als verwerkers optreden, met name hosting- en ICT-dienstverleners, Infosys en TCS, Indiase IT-onderhoudsleveranciers, Microblink (de oplossing die ons toelaat u correct te identificeren), PING (het access management platform van bpost) en Amazon Web Services (met servers in Europa).

Bepaalde dienstverleners of derden aan wie uw persoonsgegevens worden doorgegeven, zijn gevestigd in een land buiten de Europese Economische Ruimte waar de regels inzake gegevensbescherming verschillen van de regels in België en elders in de Europese Economische Ruimte, m.n. in Indië. bpost heeft de nodige maatregelen genomen om een gepaste beschermingsniveau te verzekeren voor uw persoonsgegevens zoals beschreven in ons Algemeen Privacybeleid.

5.3. De persoonsgegevens worden voor Sign4Me bewaard zolang dit nodig is voor de registratie en het aanmelden om gebruik te kunnen maken van bepaalde applicaties of diensten aangeboden door bpost. De persoonsgegevens worden

bewaard voor de duur van de account van de Klant, voor zolang als wettelijk vereist, of voor zolang als strikt noodzakelijk. Om redenen van veiligheid en fraudepreventie zal bpost de kopie van de identiteitskaart van de Klant en de foto van zijn gezicht die tijdens het aanmeldproces werd genomen, veilig bewaren met het oog op een eventuele toekomstige verificatie. **Deze gegevens worden nooit gebruikt voor commerciële doeleinden en zijn enkel toegankelijk in geval van fraudeverdenking.** Deze gegevens worden 13 maanden na de afloop van de overeenkomst van de Klant met bpost verwijderd.