Meest gestelde vragen over het gebruik van uw persoonlijke gegevens

U ervaart het elke dag: de wereld evolueert razendsnel. We willen dan ook meer dan ooit aan uw zijde staan, op elk moment. Daarom stemt Belfius zijn aanbod voortdurend af op uw behoeften, zodat u meer tijd kan vrijmaken voor wat echt telt.

Hoe? Door u de meest performante bank- en verzekeringsproducten en financiële diensten te bieden, én door u het leven makkelijker te maken met niet-financiële diensten.

Een aanpak die we steeds persoonlijker maken met voorstellen die nog beter beantwoorden aan uw verwachtingen. Bijvoorbeeld door uw digitale aanvragen vooraf in te vullen: zo bespaart u tijd en opzoekwerk. Of door u via persoonlijke inzichten te informeren over financiële gebeurtenissen, trends en patronen, zodat u beter geïnformeerd de beslissing kan nemen die het best bij u past.

Om die gepersonaliseerde aanpak waar te maken, houden we ook rekening met informatie uit uw transactiegegevens, tenzij u dit weigert.

Hier vindt u de meest gestelde vragen die dit verduidelijken.

1. Hoe gaat Belfius met mijn gegevens om?

Uw tevredenheid staat centraal voor ons. Altijd. Daarom staan het respect voor uw privacy en de bescherming van uw persoonsgegevens bij Belfius voorop. Om u producten, innovatieve digitale tools, diensten en informatie te kunnen bieden die echt iets voor u betekenen, verwerken we uw gegevens. Daarbij primeren het respect voor uw privacy en de bescherming van uw gegevens. Dat is ons engagement. Uw persoonsgegevens worden niet verkocht aan derden. En we waken voortdurend over de naleving van ons Privacycharter.

2. Wat zijn transactiegegevens en welke van mijn gegevens worden gebruikt?

Transactiegegevens zijn gegevens die we uit de verrichtingen op uw individuele en gezamenlijke rekeningen halen, zowel de verrichtingen op uw Belfius-rekeningen als die op andere rekeningen die u eventueel toevoegde aan uw Belfius Mobile app.

Meer informatie over hoe we dit toepassen op uw rekeningen, vindt u bij vraag 11: ‘Van welke van mijn rekeningen gebruiken jullie mijn transactiegegevens?’.

3. Waarvoor gebruikt Belfius mijn transactiegegevens?

Belfius kan uw transactiegegevens (= gegevens uit uw verrichtingen) gebruiken om:

- Uw **klantenervaring** en het **gebruiksgemak** van uw digitale Belfius-kanalen te verbeteren
- Uw **mening** te vragen via enquêtes, zodat we uw tevredenheid kunnen verhogen
- U **persoonlijke inzichten** te bieden, zodat u beter geïnformeerd keuzes kan maken
- U enerzijds **bank- en verzekeringsproducten en financiële diensten** voor te stellen, en anderzijds ook **niet-financiële producten** en diensten die bij u passen, aangezien we beter kunnen inschatten welke aanbiedingen u interessant kan vinden

Dankzij de informatie uit uw verrichtingen kunnen we u het leven makkelijker maken, onze diensten permanent vernieuwen en u voorstellen doen die beter aansluiten bij wie u bent. Bovendien kunnen we zo vermijden dat we u voorstellen sturen die niet bij u passen.

Natuurlijk stelt Belfius niet alleen zijn belang, maar ook uw belang voorop. We gebruiken uw gegevens alleen als dat in uw voordeel kan zijn, bijvoorbeeld om u relevantere voorstellen te kunnen doen of om u tijd te laten winnen door uw gegevens vooraf in te vullen. Een intern panel van privacy-experten bekijkt dan ook zorgvuldig elk gebruik van uw gegevens aan de hand van een objectieve vragenlijst.

Concreet houdt dit in dat we in sommige gevallen beslissen om uw gegevens niet te gebruiken. Bijvoorbeeld wanneer het panel vindt dat het gebruik ervan onvoldoende in uw belang is. Ook elk gebruik van te persoonlijke of gevoelige gegevens zal een negatief oordeel krijgen. Bovendien gebruiken we nooit gevoelige informatie, zoals gegevens over religie of gezondheid.

Benieuwd naar een paar concrete voorbeelden? Bekijk dan gerust vraag 17: ‘Hoe gebruikt Belfius mijn transactiegegevens? Enkele voorbeelden’.

4. Wat zijn persoonlijke inzichten en wat is het doel ervan?

Persoonlijke inzichten zijn gebaseerd op uw persoonlijke rekeningen en uw productbezit. Ze hebben als doel u te informeren over bepaalde financiële gebeurtenissen die voor u belangrijk kunnen zijn op het moment dat ze zich voordoen. Zo kan u uw financiële situatie optimaal beheren.

We onderscheiden twee types van persoonlijke inzichten.

Commerciële inzichten, inzichten die u inspireren en informeren over producten en diensten die voor u nuttig of interessant kunnen zijn.

Enkele voorbeelden:

- Op basis van uw resterende saldo en/of uw spaargedrag kunnen we u wijzen op informatieve pagina's, waar u uitleg vindt over hoe u dit saldo kan sparen of beleggen
- Op basis van uw transactiegegevens kunnen we de voordelen van bepaalde producten of diensten benadrukken, zodat u geen mogelijke opportuniteiten mist

Niet-commerciële inzichten, inzichten die u inspireren en informeren.

Enkele voorbeelden:

- Op basis van uw transactiegegevens kunnen we u proactief informeren over toekomstige grote uitgaven, zoals uw onroerende voorheffing, zodat u zich financieel kan voorbereiden
- Op basis van uw transactiegegevens kunnen we u op de hoogte brengen van terug-betalingen die u ontving

5. Welk voordeel bieden persoonlijke inzichten mij?

Persoonlijke inzichten kunnen commercieel of niet-commercieel zijn. Ze informeren en inspireren u over financiële gebeurtenissen, trends en patronen, en laten u toe om geïnformeerd beslissingen te nemen en uw financiën beter te beheren.

U krijgt onder meer een duidelijk beeld van uw (toekomstige) inkomsten en uitgaven, en voorstellen om meer uit uw geld te halen (bijvoorbeeld door een gespaard bedrag te activeren).

Een persoonlijk inzicht is nooit een individueel beleggingsadvies. Daarvoor kan u terecht in uw Belfius-kantoor of bij Belfius Connect.

De inzichten worden enkel getoond op het moment dat de gebeurtenissen zich voordoen en nuttig zijn.

6. Wat te doen als ik geen commerciële inzichten wil ontvangen?

Als u niet langer commerciële inzichten wil ontvangen, kan u dat aanduiden in uw Belfius-app of Belfius Direct Net. Of dit laten weten aan uw Belfius-kantoor. Meer info hierover vindt u bij vraag 13: ‘Hoe kan ik mijn privacyvoorkeuren aanpassen?’.

7. Wat te doen als ik geen niet-commerciële inzichten wil ontvangen?

Als u niet langer niet-commerciële inzichten op maat wil ontvangen (gebaseerd op uw transactiegegevens), kan u dat aanduiden in uw Belfius-app of Belfius Direct Net. Of dit laten weten aan uw Belfius-kantoor. Meer info vindt u bij vraag 13: ‘Hoe kan ik mijn privacyvoorkeuren aanpassen?’.

8. Worden mijn transactiegegevens aan derden doorgegeven?

Nee. We geven uw transactiegegevens niet door aan derden, tenzij in heel specifieke gevallen (bijvoorbeeld Visa of Mastercard). Die vindt u terug in ons Privacycharter onder punt 7: ‘Aan wie kunnen we uw persoonsgegevens doorgeven?’.

Uw privacy wordt altijd en overal gewaarborgd, en u blijft controle houden over uw gegevens. U kan natuurlijk zelf een andere financiële instelling de toestemming geven om uw Belfius-rekening in haar app te integreren.

9. Op welke rechtsgrond baseert Belfius zich voor de verwerking van mijn verrichtingen?

Om de informatie uit uw verrichtingen te gebruiken, baseert Belfius zich op de rechtsgrond ‘gerechtvaardigd belang’. Dat houdt in dat Belfius bij elk gebruik van uw transactiegegevens een heel grondige afweging maakt tussen uw belang, waaronder de bescherming van uw persoonlijke levenssfeer, en het belang van Belfius (hieronder uitgelegd bij vraag 10). Belfius gebruikt uw gegevens namelijk alleen als dat in uw voordeel is, bijvoorbeeld om u tijd te laten winnen door uw gegevens op voorhand in te vullen of om u meer relevante voorstellen te doen. Een intern panel van privacy-experten bekijkt dan ook zorgvuldig elk gebruik van uw gegevens aan de hand van een objectieve vragenlijst.

Meer informatie over het gerechtvaardigde belang en de verschillende rechtsgronden die Belfius hanteert voor het gebruik van uw persoonlijke gegevens, vindt u in ons Privacycharter in punt 6: ‘Op welke rechtsgrond steunt de verwerking van uw persoonsgegevens?’. U vindt ook meer concrete voorbeelden van hoe we uw transactiegegevens gebruiken bij vraag 17: ‘Hoe gebruikt Belfius uw transactiegegevens? Enkele voorbeelden’.

10. Wat is het gerechtvaardigde (of anders gezegd: legitieme) belang voor Belfius om mijn transacties te gebruiken?

Voor Belfius is het gebruik van de transacties van zijn klanten belangrijk voor:

- De strategische uitbouw van zijn eigen financiële diensten om nieuwe bank- en verzekeringsproducten en diensten te ontwikkelen, of zijn dienstenaanbod af te toetsen en waar nodig aan te passen
- De strategische uitbouw van bijkomende niet-financiële diensten van partners, bijvoorbeeld de samenwerking met Proximus
- Zijn doel om uw vertrouwde bank- en verzekeringspartner te zijn en te blijven met het oog op toekomstige evoluties en uw verwachtingen ten aanzien van een financiële instelling

11. Van welke van mijn rekeningen gebruiken jullie mijn transactiegegevens?

We gebruiken transactiegegevens van uw Belfius-rekeningen, maar ook van uw andere rekeningen die u eventueel toevoegde aan uw Belfius Mobile app. Het gaat daarbij om zowel uw individuele als uw gezamenlijke rekeningen.

Uw voorkeur voor het gebruik van uw transactiegegevens wordt altijd toegepast op al de rekeningen waarvan u beheerder of medehouder bent. Uiteraard is deze voorkeur strikt persoonlijk en wordt deze enkel voor u toegepast.

U en uw partner (of een andere medehouder) kunnen dus een andere voorkeur doorgeven voor het gebruik van transactiegegevens: jullie kunnen dan elk andere berichten of aanbiedingen van ons ontvangen.

12. Welk voordeel biedt het gebruik van mijn transactiegegevens mij?

Dankzij het gebruik van uw transactiegegevens kunnen we onze diensten beter op u afstemmen, u het leven makkelijker maken en u voorstellen doen die beter aansluiten bij wie u bent.

Zo kan Belfius uw transactiegegevens gebruiken om:

- U geschikte bank- en verzekeringsproducten, niet-financiële producten en andere voordelen voor te stellen, bijvoorbeeld door de voordelen van bepaalde producten of diensten te benadrukken, zodat u opportuniteiten niet uit het oog verliest
- U persoonlijke inzichten te tonen, zowel commerciële als niet-commerciële
- Uw klantervaring te verbeteren, bijvoorbeeld door uw gegevens vooraf in te vullen

U mag gerust zijn: uw belang, uw controle en de bescherming van uw gegevens staan centraal bij elk gebruik van uw transactiegegevens. Een intern panel van privacy-experten bekijkt dan ook zorgvuldig elk gebruik aan de hand van een objectieve vragenlijst.

13. Hoe kan ik mijn privacyvoorkeuren aanpassen?

U kan uw privacyvoorkeuren instellen via 3 keuzeknoppen:

- Commerciële voorstellen
- Uw klik- en surfgedrag
- Uw verrichtingen

Deze voorkeuren kan u op elk moment bekijken en aanpassen in uw privacy-instellingen:

- In uw **Belfius-app**: via Instellingen (het tandwiel, uw foto of uw initialen linksboven) > Veiligheid & Privacy > Privacy
- In **Belfius Direct Net**: via Mijn diensten > Privacy

Gebruikt u de Belfius-app of Belfius Direct Net nog niet? U vindt meer informatie in de FAQ 'Uw Belfius Mobile app / Ik wil de Belfius Mobile app op mijn smartphone of tablet gebruiken. Wat moet ik doen?'.

Gebruikt u de Belfius-app of Belfius Direct Net nog niet? U vindt hier alle informatie over hoe u dat makkelijk kan doen: Internetbankieren en Mobile Banking apps - Belfius – Belfius

14. Wat zijn de gevolgen als ik mij verzet tegen het ontvangen van commerciële voorstellen op maat? (Mijn voorkeur staat op 'uit'.)

- U zal geen gepersonaliseerde boodschappen krijgen, maar meer algemene boodschappen die minder rekening houden met uw persoonlijke situatie. Ze kunnen dus minder relevant zijn voor u.
- We kunnen u ook minder goed informeren over uw bank- en verzekeringssituatie en over de acties die u eventueel kan ondernemen.

15. Wat zijn de gevolgen voor mij als ik mij verzet tegen het gebruik van mijn transactiegegevens? (Mijn voorkeur staat op ‘uit’.)

- U zal minder gepersonaliseerde en meer algemene boodschappen krijgen. Ze zullen met andere woorden minder rekening houden met uw persoonlijke situatie en minder relevant voor u zijn.
- Wanneer u digitaal een (prijs)simulatie of aankoop wil doen, zal u alle gevraagde informatie zelf moeten opzoeken, invullen en ons bewijsstukken moeten bezorgen indien nodig.
- We kunnen u minder goed informeren over uw bank- en verzekeringssituatie en over de acties die u eventueel kan ondernemen.

Benieuwd naar een paar concrete voorbeelden? Bekijk gerust vraag 17: ‘Hoe gebruikt Belfius mijn transactiegegevens? Enkele voorbeelden’.

Let wel, zelfs wanneer uw voorkeur op ‘uit’ staat, worden nog enkele noodzakelijke verwerkingen uitgevoerd, zoals compliance controles, controles in het kader van fraudebestrijding, categoriebepalingen van transacties, het bepalen of u ‘hoofdbank’-klant bent…

16. Ik zet mijn privacy-instelling voor commerciële boodschappen uit. Gebruiken jullie mijn transactiegegevens?

Als u ons laat weten dat u geen commerciële boodschappen op maat wil ontvangen, houden we daar uiteraard rekening mee. Uw transactiegegevens kunnen, voor uw gebruiksgemak, wel nog gebruikt worden om bijvoorbeeld velden automatisch in te vullen wanneer u een product of dienst digitaal wil aanvragen, of een (prijs)simulatie wil uitvoeren. We kunnen ze ook nog gebruiken om u niet-commerciële inzichten te tonen.

Wil u dit niet, dan kan u uw voorkeur op elk moment aanpassen. Meer info daarover vindt u bij vraag 13: ‘Hoe kan ik mijn privacyvoorkeuren aanpassen?’.

17. Hoe gebruikt Belfius mijn transactiegegevens?

Enkele voorbeelden

Het gebruik van transactiegegevens laat onder meer toe om:

- **Grote uitgaven te voorspellen:** op het moment dat u uw jaarlijkse verzekeringspremie moet betalen, ontvangt u bijvoorbeeld een herinnering, zodat u niet voor onaangename verrassingen komt te staan
- **Bepaalde informatie vooraf op te nemen bij uw digitale aanvragen:** zo kunnen we uw loon bijvoorbeeld automatisch invullen bij een digitale aanvraag voor een lening, waardoor u dit zelf niet meer moet opzoeken of bewijsstukken moet voorleggen
- **Een specifieke verzekering voor te stellen op basis van uw verrichtingen:** sommige uitgaven of inkomsten kunnen we linken aan bepaalde verzekeringen (bijvoorbeeld een specifieke woonverzekering als u huur ontvangt, een inbegrepen online aankoopverzekering bij een kredietkaart als u online shopt, een inbegrepen reisannulatieverzekering bij een kredietkaart als u een reis boekt, specifieke producten en diensten als u uw pensioenleeftijd nadert om optimaal van uw pensioen te genieten met behoud van uw levensstandaard...), en wij helpen u hieraan te denken
- **Niet-financiële diensten en producten voor te stellen:** we gaan na of en welke niet-financiële diensten of producten, van ons of van onze partners, nuttig kunnen zijn voor u. Zo kunnen Belfius-klanten dankzij onze samenwerking met Proximus exclusieve voordelen genieten en vaak ook een beter en voordeliger pakket verkrijgen dan bij hun huidige operator

Meer info?

Vraag dan gerust naar ons Privacycharter.
Of raadpleeg het op belfius.be/privacy.