



Charte Vie privée

version du 25/05/2018

APPRENDRE À MIEUX VOUS CONNAÎTRE POUR UN SERVICE SUR MESURE

Votre satisfaction est au cœur de nos préoccupations. **Toujours.** C'est pourquoi, chez Belfius, le respect de votre vie privée et la protection de vos données personnelles font partie de nos priorités.

Nous traitons vos données afin de pouvoir vous proposer des produits, des outils digitaux innovants, des services et des informations parfaitement adaptés à vos besoins. Le respect de votre vie privée est pour nous d'une importance primordiale. C'est notre engagement.

C'est pourquoi nous avons élaboré cette Charte Vie privée. Nous souhaitons vous informer sur la manière dont nous protégeons votre vie privée et tenons compte de vos préférences. Vos données ne sont jamais vendues à des tiers. Et nous réalisons des contrôles systématiques sur le respect de cette charte.

Soyez rassuré: comme pour votre argent, nous garantissons aussi la sécurité de vos données.

1. Qui est responsable du traitement de vos données personnelles?

Belfius Banque SA, pour ce qui concerne les activités bancaires, et Belfius Insurance SA, pour ce qui concerne les activités d'assurance, et dont le siège social est situé Place Charles Rogier, 11 à 1210 Bruxelles (ci-après ensemble «Belfius»).

La présente charte vise à vous informer sur le traitement de vos données dont la responsabilité incombe à Belfius

Vous pouvez contacter notre Data Protection Officer ("DPO", Responsable de la Protection des Données) en lui écrivant à l'adresse suivante: Belfius, à l'attention du DPO - Place Charles Rogier 11 à 1210 Bruxelles ou en lui envoyant un e-mail à bancassureur.privacy@belfius.be.

Le règlement concernant la protection de la vie privée s'applique uniquement aux personnes physiques.

2. En quoi consiste le traitement des données personnelles?

Les données personnelles comprennent toutes les informations concernant une personne physique identifiée ou identifiable. Il peut s'agir de coordonnées, d'un numéro d'identification, de données financières, de données géographiques, de données d'assurance, de données d'identification en ligne ou de toute autre donnée vous concernant.

Le traitement des données personnelles comprend toute opération possible sur ces données, telle que leur collecte, leur enregistrement, leur utilisation ou leur conservation.

Belfius traite vos données personnelles à des fins diverses (voir point 5), sur la base de plusieurs fondements juridiques, et veille à ce que seules les données nécessaires soient traitées.

3. Quelles données personnelles sont traitées?

Il peut s'agir de:

- > données d'identification telles que vos nom et prénom, adresse, date et lieu de naissance, e-mail, photo...
- > données relatives à un(e) proposition de) contrat: informations concernant la profession et l'emploi, la solvabilité, la situation familiale, le salaire, le niveau de formation, les habitudes de consommation...
- > données relatives à vos produits et à votre patrimoine: comptes, cartes, produits d'épargne et d'investissement...
- > données financières et transactionnelles: retraits, montants, communications, paiements vers ou depuis vos comptes ou des comptes tiers, et informations concernant vos comptes de paiement dans d'autres banques si vous les avez ajoutés dans les canaux Belfius (comme Belfius Mobile)...
- > données relatives à votre comportement de navigation sur les sites de Belfius, tous les sites sur lesquels Belfius communique et dans les applications Belfius: consultation de données, simulations, achats ou demandes, réactions aux propositions commerciales ...
- > données relatives à vos préférences personnelles: informations à propos de votre comportement et de vos préférences en matière d'utilisation des canaux de communication et de relation (site internet, apps, personnes de contact...), informations concernant votre style de vie personnel, vos hobbies...
- > données relatives à nos enquêtes de satisfaction.
- > données de géolocalisation (endroit où vous vous trouvez), par exemple, lorsque vous cherchez l'automate le plus proche en Belgique ou à l'étranger via l'app Belfius Mobile.
- > données audiovisuelles de nos caméras de surveillance pour garantir votre sécurité et celles de nos collaborateurs dans nos agences.
- > données enregistrées (chats, chats vidéo, e-mails, appels téléphoniques) obtenues via Belfius Connect, le service de gestion des plaintes ou nos agences. Celles-ci sont enregistrées, par exemple, pour améliorer la qualité de nos services ou pour des raisons de preuve.
- > données obtenues via des tiers, comme les données du Registre national, du Moniteur, de World-Check, de la Centrale des crédits aux particuliers (CCP) de la Banque Nationale, ou données de sociétés externes que nous utilisons pour compléter et améliorer nos données.
- > données recueillies via des cookies. Les cookies sont essentiels au bon fonctionnement de nos sites. Ils remplissent divers rôles: retenir vos préférences, collecter des données statistiques, adapter le contenu de nos sites selon vos besoins. Plus d'infos sur nos sites comme belfius.be/cookies.

- > toutes autres informations ou données nécessaires à du démarrage et/ou de la poursuite relation client.

Spécifiquement pour les activités d'assurance :

- > données relatives à vos contrats d'assurance, dossiers de sinistre, dossiers de réclamation et crédits.
- > données de santé nécessaires à la conclusion et à l'exécution de certains contrats d'assurance (comme les assurances-vie et hospitalisation) et en cas de sinistre avec dommages corporels. Ces données peuvent uniquement être traitées par le médecin-conseil, votre intermédiaire d'assurances et les collaborateurs de Belfius Insurance - pour autant qu'ils soient chargés d'une ou plusieurs tâches associées - et par les éventuels tiers dont l'intervention est nécessaire dans le cadre de l'exécution de ces tâches.
- > données relatives aux condamnations pénales et délits, comme l'état d'ivresse dans le cadre d'un accident de la circulation.

4. Quand collectons-nous vos données personnelles?

Nous collectons vos données lorsque vous rentrez en contact avec Belfius, comme lorsque vous:

- > devenez client
- > nous contactez ou nous vous contactons
- > visitez une agence
- > participez à une enquête, un webinar ou un événement Belfius
- > utilisez un de nos produits ou services
- > vous connectez à nos apps ou à nos sites

5. Pourquoi traitons-nous vos données personnelles?

Nous traitons vos données, notamment pour:

- > la gestion de votre dossier client (contrats et services)
- > vous contacter
- > la conclusion, la gestion et l'exécution de contrats bancaires et d'assurance
- > l'exécution de transactions financières (comme les opérations de paiement, les services d'investissement, l'octroi de crédit...)
- > l'amélioration continue de nos services, canaux et processus
- > la sécurité des personnes et des biens
- > la réalisation d'enquêtes de satisfaction sur nos produits et services
- > la réalisation d'études, de modèles et de statistiques
- > l'administration et la gestion des risques
- > la prévention du blanchiment d'argent, de la fraude et du financement du terrorisme
- > la prévention et la détection des manipulations de marché et des délits d'initié
- > le respect de diverses obligations et dispositions légales et les obligations fiscales
- > la réponse aux demandes légitimes des autorités judiciaires ou de contrôle pour accéder aux données
- > le pré-remplissage de champs ou la suggestion de comptes régulièrement utilisés
- > le pré-remplissage de données déjà connues, lors de demandes de produits ou services additionnels ou pour la réalisation de simulations
- > le marketing direct, afin de vous proposer des produits et services d'assurance, (non) financiers et connexes personnalisés, et d'éviter de vous proposer des produits ou services qui ne sont pas pertinents pour vous

De cette manière, nous pouvons:

- > traiter (automatiquement) vos données afin de déterminer des profils client généraux ou spécifiques
- > mieux évaluer vos besoins et cibler nos offres. Pour vous proposer par exemple:
 - une carte de crédit qui vous convient le mieux
 - la création d'un ordre permanent pour vos paiements récurrents
- > vous proposer des produits spécifiques à certains moments clés de votre vie et, par exemple vous:
 - conseiller lors de votre entrée dans la vie active
 - proposer la meilleure assurance lors de l'achat d'une maison
- > vous tenir informé de vos assurances placements, des cours des actions ou autres produits d'investissement, en fonction de la composition de votre portefeuille
- > vous envoyer une notification via notre app en temps et lieu opportuns
- > vous conseiller en matière d'optimisation fiscale, par exemple, en vous proposant un produit d'épargne-pension
- > vous proposer, via le marketing direct, des produits ou services de partenaires de Belfius qui, selon nous, pourraient vous intéresser, comme des tickets pour des tickets pour un match de l'équipe belge de hockey

Belfius ne traite pas de données sensibles, notamment celles relatives à la religion ou la santé, à des fins de marketing direct.

6. Sur quelles bases juridiques repose le traitement de vos données personnelles?

Belfius traite vos données personnelles uniquement dans l'un des cas suivants:

- > lorsque nous vous en avons demandé la permission et que vous nous avez donné votre accord. Vous pouvez vous rétracter à tout moment. Cette rétractation s'applique exclusivement à la période qui la suit et n'affecte donc pas la légitimité des opérations de traitement qui l'ont précédée
- > lorsque nous exécutons un contrat ou des mesures précontractuelles
- > nous sommes tenus de respecter une obligation légale ou réglementaire
- > sur la base d'un «intérêt légitime». Le cas échéant, nous mettons tout en œuvre pour préserver l'équilibre entre les intérêts de Belfius et les vôtres, notamment la protection de votre vie privée

Les intérêts légitimes comprennent:

- la prévention de la fraude et des abus
- la gestion des litiges
- l'évaluation de la relation client globale
- la proposition de produits ou services répondant autant que possible à vos besoins et exigences
- l'amélioration des processus et des apps
- la réassurance des risques d'assurance
- le marketing direct

7. À qui pouvons-nous transférer vos données personnelles?

Belfius ne vend pas vos données en dehors du groupe Belfius pour des actions commerciales d'autres entreprises. Le groupe Belfius se compose essentiellement de Belfius Banque et du réseau d'agences indépendantes (agents mandataires), Belfius Insurance, Belfius Investment Partners, Crefius, Elantis, Belfius Lease, Belfius Auto Lease, Belfius Commercial Finance, Corona, VDL-Interass, Bureau Laveaux & Martin, Qualitass, The Studio... La composition du groupe Belfius peut bien entendu évoluer.

Des données peuvent être échangées au sein du groupe Belfius à certaines fins décrites au point 5. Les entreprises et collaborateurs du groupe accèdent à vos données uniquement lorsque cela s'avère nécessaire à des fins opérationnelles et de servicing, dans l'exercice de leurs fonctions (par exemple pour déterminer les tarifs des assurances).

Pour des raisons opérationnelles, nous devons parfois faire appel à des organisations externes soigneusement sélectionnées, telles que Mastercard et Visa. Pour certains services spécifiques, il arrive également que nous collaborions avec des partenaires externes, comme des agences de publicité et d'événementiel, des bureaux d'étude, des fournisseurs d'accès à Internet et aux réseaux sociaux, du personnel de sécurité, des avocats, des huissiers de Justice...

De même, pour l'exécution d'un certain nombre d'obligations vis-à-vis de ses preneurs d'assurance et/ou assurés, Belfius fait appel à des prestataires de services spécialisés tels que la plateforme eHealth (ehealth.fgov.be), des bureaux de règlement de sinistres, le GIE Datassur (datassur.be), AssurCard SA (assurcard.be), des entreprises et des courtiers de réassurance, des experts, des réparateurs, les détectives privés et les pouvoirs publics..

Dans ce cadre, les personnes autorisées à utiliser vos données ne peuvent le faire que dans les strictes limites de leur mission contractuelle ou légale spécifique.

Dans ce contexte, si nous faisons appel à une entreprise située en dehors de l'espace économique européen, nous ne le faisons que si nous avons la certitude qu'elle garantit le même niveau de protection des données personnelles que celui offert en Europe.

Dans certains cas, nous sommes légalement tenus de communiquer des données personnelles spécifiques à des institutions telles que la Banque nationale de Belgique, notamment les données permettant d'évaluer le risque de crédit, les communications au fichier des (fichier des enregistrements non réglementés) données relatives aux contrats de crédit à la consommation et de crédit hypothécaire, ou les données concernant la Centrale des crédits aux entreprises.

8. Quels sont vos droits dans le cadre du traitement de vos données personnelles?

8.1. Vos droits

Vous disposez d'un **droit de regard sur vos données personnelles**. Autrement dit, vous pouvez contrôler le traitement éventuel de vos données personnelles et les consulter au moyen d'une vue d'ensemble pratique.

Vous pouvez faire **corriger ou supprimer vos données personnelles**. Si vos données personnelles sont incorrectes, incomplètes ou non pertinentes, ou si vous souhaitez les faire supprimer, vous pouvez les faire corriger, compléter ou, si la loi le permet, les faire effacer.

Dans certains cas, vous avez également le **droit de demander une limitation du traitement de vos données** pour un service spécifique et le droit de vous opposer à l'usage de vos données sur base de l'intérêt légitime (voir point 6).

Vous avez aussi le **droit de transférer des données**. Certaines données que vous nous avez transmises peuvent être transférées, sous certaines conditions, à un autre responsable du traitement ou à vous-même.

Vous avez le **droit de vous opposer à l'utilisation de vos données personnelles pour le marketing direct**. Vous pouvez à tout moment nous indiquer que vous ne souhaitez pas que nous collections, conservions et traitions vos données (y compris vos comportements de clic et de navigation, ainsi que vos données transactionnelles) à des fins de marketing direct. Le cas échéant, vous ne recevrez plus de propositions commerciales.

Vous avez le **droit de vous opposer à une prise de décision individuelle entièrement automatisée**. Certains processus et opérations de traitement de données s'exécutent de manière totalement automatisée, sans intervention humaine. De cette manière, nous pouvons, par exemple, répondre encore plus rapidement à certaines demandes de crédit ou d'assurance. Si vous n'êtes pas d'accord avec le résultat d'un tel processus entièrement automatisé, vous pouvez toujours nous contacter.

8.2. Comment puis-je exercer mes droits?

Il y a plusieurs façons d'exercer les droits susmentionnés:

- > via Belfius Direct Net, Belfius Mobile et Belfius Tablet, vous pouvez exercer les droits suivants:
droit de regard sur vos données personnelles*, contrôler et corriger vos données personnelles ainsi que vous opposer à l'utilisation de vos données personnelles pour le marketing direct
- > via e-mail à info@belfius.be (en joignant une copie du recto de votre carte d'identité)

8.3. Droit de réclamation

Si les points de contact susmentionnés ne vous apportent pas de réponses suffisantes, alors notre service de gestion des plaintes est là pour vous aider. La page suivante <https://www.belfius.be/retail/fr/contact/plaintes/> décrit les possibilités pour déposer une plainte.

Si vous contestez le point de vue de Belfius, contactez l'Autorité belge de protection des données ([privacycommission.be](https://www.privacycommission.be)).

9. Pendant combien de temps vos données personnelles sont-elles conservées?

Cela dépend du type de données et des réglementations. Pour certaines données, il existe des délais de conservation minimum et pour d'autres, des délais maximum. Belfius applique également des procédures différentes pour les clients et les prospects. Pour les clients, certaines données sont conservées pour des raisons opérationnelles ou légales. Pour les prospects, Belfius conserve les données pendant maximum 13 mois.

10. Que se passe-t-il si des modifications sont apportées à la présente charte?

Nous vous informerons de toute modification.

Vous pouvez également consulter à tout moment la charte Vie privée dans votre agence ou sur [belfius.be/PrivacyCharter](https://www.belfius.be/PrivacyCharter).