



# Charte Vie privée

Apprendre à mieux vous connaître pour un service sur mesure  
Version valable à partir du 7 decembre 2025

Votre satisfaction est notre priorité. Chez Belfius, nous respectons votre vie privée et protégeons vos données personnelles.

Nous avons créé cette Charte Vie privée pour vous expliquer comment nous protégeons votre vie privée et respectons vos préférences concernant vos données personnelles.

Nous traitons vos données pour vous proposer des produits, des outils digitaux innovants, des services et des informations adaptés à vos besoins. Nous ne vendons pas vos données personnelles à des tiers. Nous effectuons des contrôles réguliers pour garantir le respect de cette charte. Protéger votre vie privée est essentiel pour nous. C'est notre engagement.

Cette charte s'adresse aux personnes dont nous collectons et traitons les données personnelles:

- Les clients privés et professionnels de Belfius
- Les prospects (clients potentiels, que ce soit une personne, une entreprise, etc.)
- Toute personne qui contacte Belfius

Soyez rassuré: nous mettons tout en œuvre pour garantir la sécurité de vos données.

# Belfius



# Table des matières

<b>1. Qui est responsable du traitement de vos données personnelles? ...</b>	<b>4</b>
<b>2. En quoi consiste le traitement des données personnelles?.....</b>	<b>4</b>
<b>3. Quelles données personnelles sont traitées? .....</b>	<b>4</b>
3.1. Vos données personnelles	4
3.2. Les données externes que Belfius combine avec vos données personnelles	6
<b>4. Quand collectons-nous vos données personnelles? .....</b>	<b>7</b>
<b>5. Pourquoi traitons-nous vos données personnelles? .....</b>	<b>7</b>
5.1. Fournir des services déterminés par des contrats, préparer des contrats et gérer les questions comptables et administratives qui y sont liées	7
5.2. Protéger Belfius, ses clients et le public	8
5.3. Maintenir et améliorer les produits et services de Belfius, ou développer de nouveaux produits et services.	8
5.4. Personnaliser votre expérience en tant qu'utilisateur et notre communication selon vos préférences	8
5.5. Réaliser du profilage et des rapports agrégés	9
5.6. Vous contacter	9
<b>6. Sur quelles bases juridiques repose le traitement de vos données personnelles? .....</b>	<b>10</b>
<b>7. À qui pouvons-nous transférer vos données personnelles? .....</b>	<b>10</b>
7.1. Le groupe Belfius	11
7.2. Les prestataires de services spécifiques	11
7.3. Les pouvoirs publics	12



<b>8. Quels sont vos droits dans le cadre du traitement de vos données personnelles?</b>	<b>14</b>
8.1. Vos droits vis-à-vis de Belfius	14
8.2. Vos droits vis-à-vis des tiers avec lesquels Belfius collabore	14
8.3. Vos droits en fonction de la personne ou de l'entité que vous représentez	14
8.4. Comment pouvez-vous exercer vos droits?	15
8.5. Votre droit de déposer plainte	15
8.6. Votre responsabilité	15
<b>9. Combien de temps conservons-nous vos données personnelles?</b>	<b>16</b>
<b>10. Que se passe-t-il si nous modifions la Charte Vie privée?</b>	<b>16</b>
<b>11. Annexes à la Charte Vie privée</b>	<b>16</b>
<b>12. Principaux changements par rapport à la version précédente</b>	<b>16</b>



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

Au sein du groupe Belfius, Belfius Banque SA est responsable des activités bancaires et des services non financiers tandis que Belfius Insurance SA est responsable des activités d'assurance. Leur siège social est situé à Place Charles Rogier, 11 à 1210 Bruxelles. Ensemble, elles sont appelées «Belfius».

Cette charte vous informe sur le traitement de vos données dont Belfius est responsable.

Vous pouvez contacter notre Responsable de la Protection des Données (Data Protection Officer ou DPO) en écrivant à Belfius, à l'attention du DPO - Place Charles Rogier, 11 à 1210 Bruxelles, ou en envoyant un e-mail à [bancassureur.privacy@belfius.be](mailto:bancassureur.privacy@belfius.be). Le règlement sur le traitement des données personnelles concerne uniquement les personnes physiques et les représentants d'entités juridiques (comme une société, une commune ou une association). Il ne s'applique pas à l'entité juridique en tant que telle.

## 2. En quoi consiste le traitement des données personnelles?

Les données personnelles incluent toutes les informations à propos d'une personne physique identifiée ou identifiable : ses coordonnées, numéro d'identification, données financières, géographiques, d'assurance, d'identification en ligne ou toute autre donnée personnelle. Le traitement des données personnelles inclut toute opération sur ces données: le fait de les collecter, enregistrer, utiliser ou conserver. Belfius traite vos données personnelles pour diverses raisons (voir le point 5 de cette Charte Vie privée), selon plusieurs bases juridiques (voir le point 6), et s'assure que seules les données nécessaires sont traitées.

## 3. Quelles données personnelles sont traitées?

Belfius traite vos données personnelles et également des données externes combinées à vos données personnelles. Voici les données exactes concernées.

### 3.1. Vos données personnelles

Si vous êtes client privé et/ou professionnel de Belfius, nous collectons:


- **Vos données d'identification**, comme votre nom et prénom, adresse, date et lieu de naissance, e-mail, photo, numéro de téléphone et/ou de GSM, le code token, etc.
- **Les données d'un contrat ou de proposition de contrat** qui reprennent des informations sur votre profession, votre emploi, votre solvabilité (c'est-à-dire votre capacité financière à rembourser une dette), votre situation familiale, votre salaire, votre niveau de formation et vos habitudes de consommation...
- **Les données sur vos produits et votre patrimoine (vos biens)**: vos comptes, cartes, produits d'épargne et d'investissement, assurances et crédits, etc.



- **Vos données financières et transactionnelles:** les retraits, montants, communications, paiements de (ou vers) vos comptes, ainsi que les informations concernant vos comptes de paiement au sein d'autres banques si vous les avez ajoutés à vos canaux Belfius (par exemple, sur l'app Belfius Mobile). En acceptant que ces opérations soient exécutées (par exemple: en encodant votre code PIN lors d'un paiement, en utilisant le lecteur de carte pour signer un virement), vous donnez officiellement votre accord au traitement et à la conservation de vos données personnelles.
- **Les données sur vos habitudes de navigation sur les sites internet de Belfius et dans les apps Belfius:** c'est-à-dire la consultation de données, les simulations, les achats ou demandes, et vos réactions aux propositions commerciales, comme lorsque vous cliquez ou pas sur une publicité.
- **Les données sur vos préférences personnelles** comprennent des informations sur votre comportement et vos préférences en matière d'utilisation des canaux de communication et de relation (site internet, apps, personnes de contact), ainsi que des informations sur votre style de vie, vos hobbies et vos passions...
- **Les données issues de nos enquêtes de satisfaction.**
- **Les données de géolocalisation** (l'endroit où vous vous trouvez). Par exemple, lorsque vous cherchez l'automate le plus proche de vous, que ce soit en Belgique ou à l'étranger, via l'app Belfius Mobile.
- **Les données de localisation** que Belfius obtient via vos données de transaction et de votre utilisation de nos services non financiers.
- **Les données audiovisuelles** de nos caméras de surveillance, qui visent à garantir votre sécurité et celle de nos collaborateurs en agence Belfius.
- **Les données** (chats, chats vidéo, e-mails, appels téléphoniques) collectées via Belfius Connect, le service de gestion des plaintes ou nos agences. Nous les utilisons notamment pour améliorer la qualité de nos services ou comme preuve (en cas de contestation...).
- **Les données obtenues via des tiers**, comme le Registre national, le Moniteur belge, la Centrale des crédits aux particuliers (CCP) de la Banque nationale de Belgique, et les données de revenus via l'asbl Sigedis pour calculer la prime maximale pour la Pension Complémentaire Libre pour Indépendants. Nous consultons aussi des sociétés externes pour compléter et améliorer nos données.
- **Les données obtenues via les cookies** qui recueillent des informations sur vos préférences ou des données statistiques. Vous pouvez retrouver toutes les infos à ce sujet sur [belfius.be/cookies](https://belfius.be/cookies).
- **Les données à propos du type d'appareil (smartphone, PC...) et la version du système d'exploitation que vous utilisez** pour vous aider rapidement en cas de problème technique.
- **Toutes autres informations qui permettent de démarrer et/ou poursuivre la relation avec nos (futurs) clients.**

Dans le cadre des activités d'assurance, nous collectons:

- **Les données sur vos contrats d'assurance, dossiers de sinistre et dossiers de réclamation.**

- 
- **Les données de santé** nécessaires pour conclure et exécuter certains contrats d'assurance (assurances-vie et hospitalisation), et en cas de sinistre avec des dommages corporels. Seul le médecin-conseil, votre intermédiaire d'assurances, les collaborateurs de Belfius Insurance chargés de ce type de dossiers, et les parties tierces impliquées dans le traitement du dossier peuvent traiter ces données.
  - **Les données sur les condamnations pénales et délits**, comme l'état d'ivresse lors d'un accident de la circulation.

**Dans le cadre des services non financiers de nos partenaires auxquels vous souscrivez, nous collectons:**

- **Les données d'identification** qui permettent d'intégrer le compte dont vous disposez auprès d'un partenaire non financier dans vos canaux Belfius (par exemple: Monizze).
- **Les coordonnées spécifiques** que vous transmettez (adresse e-mail, numéro de téléphone portable...).
- **Les données de localisation.** Par exemple, pour vous aider à trouver la station-service la plus proche qui permet de payer sans carte, pour localiser votre zone de stationnement avec l'app 4411, ou encore pour rechercher des habitations avec Immovlan.
- **Les données sur votre navigation sur les sites internet et apps Belfius, ainsi que lorsque vous utilisez les services non financiers de nos partenaires.** Cela inclut la consultation des données, des recherches ou simulations, l'affichage de leurs résultats, des achats ou demandes, et vos réactions à des propositions commerciales, comme le fait de cliquer ou pas sur de la publicité. Les données relatives à votre situation (familiale), vos préférences, vos favoris, ainsi que les données concernant un achat/une transaction chez nos partenaires. Pour certains services de partenaires externes que vous utilisez via les canaux de Belfius, nous devons synchroniser vos données entre Belfius et ces partenaires. C'est pourquoi nous recevons certaines données de leur part.
- **Les données spécifiques à Immovlan:** les détails de votre recherche (par exemple: achat ou location), les résultats sauvegardés, vos biens favoris...
- **Les données concernant les prospects.**
- **Les données personnelles que vous communiquez à Belfius avant de devenir client.** Cela inclut vos données d'identification, vos coordonnées et les données relatives à une simulation ou à une (proposition de) contrat.

## **3.2. Les données externes que Belfius combine avec vos données personnelles**

- Les statistiques fournies par Statbel, l'Office belge de statistique...
- Les données sur l'état et la valeur de biens immobiliers, les informations sur le cadastre, etc.
- Les informations sur les sociétés (comme les informations sur les administrateurs, les gérants) et les coordonnées des représentants de diverses autorités via des sources externes telles que Graydon, le Moniteur belge, Pinakes, etc.



## 4. Quand collectons-nous vos données personnelles?

Nous collectons vos données lorsque vous entrez en contact avec Belfius. Par exemple, lorsque:

- Vous devenez client ou que vous êtes ajouté comme prospect dans nos fichiers.
- Vous nous contactez (par exemple, par téléphone ou via notre assistant digital) ou nous vous contactons.
- Vous visitez une agence.
- Vous participez à une enquête, un concours, un webinaire ou un événement Belfius.
- Vous utilisez un de nos produits ou services.
- Vous vous connectez et utilisez nos apps ou nos sites internet.
- Vous vous connectez et utilisez l'un des services de nos partenaires non financiers quand vous intégrez votre compte à vos canaux Belfius.

## 5. Pourquoi traitons-nous vos données personnelles?

Nous traitons vos données personnelles pour les raisons suivantes:

### 5.1. Fournir des services déterminés par des contrats, préparer des contrats et gérer les questions comptables et administratives qui y sont liées

- Nous gérons votre dossier client (contrats et services).
- Nous estimons le risque et déterminons la prime des contrats d'assurance actuels et futurs.
- Nous souscrivons, gérons et exécutons des contrats bancaires et d'assurance.
- Nous exécutons des transactions financières (comme les paiements, les services d'investissement, l'octroi de crédit...).
- Nous souscrivons, gérons et exécutons des services non financiers.
- Nous offrons des services numériques supplémentaires dans Belfius Mobile, tels que:
  - La fonction «call me back» (rappelez-moi) pour les clients dont Belfius est la «banque principale». Nous déterminons si Belfius est votre «banque principale» lorsque vos revenus sont virés sur vos comptes Belfius et que vous disposez de divers produits Belfius.
  - La répartition de vos transactions en catégories (courses, voyages, loisirs...) pour vous les présenter visuellement de manière conviviale.



## 5.2. Protéger Belfius, ses clients et le public

- Prévenir le blanchiment d'argent, la fraude et le financement du terrorisme.
- Identifier et lutter contre la fraude à l'assurance et analyser les risques correspondants.
- Prévenir et détecter les manipulations de marché et les délits d'initié.
- Respecter les obligations et dispositions légales et fiscales.
- Répondre aux demandes des autorités judiciaires ou de contrôle lorsqu'elles souhaitent accéder aux données.
- Se charger de l'administration et de la gestion des risques.
- Assurer la sécurité des personnes et des biens.

## 5.3. Maintenir et améliorer les produits et services de Belfius, ou développer de nouveaux produits et services.

- Améliorer continuellement nos services, canaux et processus.
- Réaliser des tests préliminaires pour évaluer de nouvelles collaborations, par exemple avec des fournisseurs ou d'autres partenaires.
- Réaliser des enquêtes de satisfaction sur nos produits et services.
- Évaluer ou adapter notre stratégie.

## 5.4. Personnaliser votre expérience en tant qu'utilisateur et notre communication selon vos préférences

- Nous remplissons à l'avance les champs ou suggérons les comptes que vous utilisez régulièrement.
- Nous remplissons à l'avance les données déjà connues lors de la demande de produits ou services supplémentaires ou pour effectuer des simulations.
- Nous évitons de poser des questions dont nous pouvons déduire les réponses nous-mêmes.
- Nous fournissons des informations personnalisées via nos canaux digitaux pour vous inspirer et vous informer, afin que vous puissiez mieux gérer votre situation financière.
- Nous vous envoyons des communications de marketing direct pour vous présenter des produits et services d'assurance, financiers, non financiers personnalisés. De cette façon, nous évitons de vous proposer des produits ou services qui ne sont pas pertinents. Belfius ne traite pas de données sensibles comme les croyances religieuses ou la santé à des fins de marketing direct.

Le marketing direct nous permet de:

- Traiter automatiquement vos données clients pour créer des profils de clients.
- Mieux évaluer vos besoins et adapter notre offre, par exemple, pour vous proposer:
- Une carte de crédit adaptée à vos besoins.





- La création d'un ordre permanent pour les paiements récurrents.
- Vous proposer des produits adaptés aux moments importants de votre vie.
- Vous conseiller lors de votre arrivée sur le marché du travail.
- Vous proposer la meilleure assurance lors de l'acquisition d'une maison.
- Vous tenir informé de vos assurances d'investissement, des cours des actions ou d'autres produits d'investissement, en fonction de la composition de votre portefeuille.
- Vous envoyer des notifications via notre app à des moments ou dans des lieux pertinents.
- Vous conseiller en matière d'optimisation fiscale, par exemple en vous proposant un produit d'épargne-pension.
- Vous proposer des produits ou des services de partenaires avec lesquels Belfius coopère et susceptibles de vous intéresser.

Les actions commerciales personnalisées sur la base de vos données personnelles n'auront lieu qu'au nom du groupe Belfius.

## 5.5. Réaliser du profilage et des rapports agrégés

- La réalisation d'études.
- Les analyses et les mesures pour mieux connaître le profil et le comportement de nos clients.
- La création de modèles et d'analyses avancées, qu'elles soient basées ou non sur l'intelligence artificielle (IA).
- Toute forme de traitement automatisé de données personnelles qui utilise des données personnelles pour évaluer certains aspects de la personnalité d'un client ou d'un prospect, notamment en vue d'analyser ou de prévoir ses performances au travail, sa situation économique, sa santé, ses préférences personnelles, ses intérêts, sa fiabilité, son comportement, sa localisation ou ses déplacements.
- L'élaboration de statistiques sur notre clientèle.
- L'élaboration de rapports sur le comportement de navigation de notre clientèle.

## 5.6. Vous contacter

- Via un collaborateur d'une agence Belfius
- Par téléphone, chat (vidéo) (par les collaborateurs de Belfius Connect ou les collaborateurs de nos agences)
- Via votre adresse e-mail
- Via les canaux digitaux de Belfius



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

Belfius traite vos données personnelles uniquement dans les cas suivants:

- Belfius vous a demandé la permission et vous (ou votre représentant légal) avez donné votre accord. Vous pouvez retirer votre accord à tout moment. Ce changement sera valable à l'avenir et ne retire pas le droit d'avoir traité vos données dans le passé.
- Vous avez donné votre accord à un tiers (comme Bpost, d'autres assureurs ou banques, des partenaires non financiers) pour transmettre vos données personnelles à Belfius.
- Belfius exécute un contrat ou des mesures précontractuelles.
- Lorsque Belfius doit le faire sur base d'une loi ou d'un règlement.
- Belfius dispose également d'un «intérêt légitime» qui se situe entre l'intérêt de Belfius et votre intérêt. Les intérêts légitimes incluent par exemple:
  - Prévenir la fraude et les abus.
  - Assurer la sécurité du réseau et des systèmes informatiques, prévenir les accès non sécurisés, les virus et les attaques qui pourraient endommager les systèmes.
  - Gérer les litiges.
  - Évaluer la relation client de manière globale.
  - Offrir des produits ou services qui répondent le mieux à vos besoins et exigences.
  - Améliorer les processus et les applications.
  - Entraîner et développer des modèles et applications basés sur l'intelligence artificielle (IA).
  - Réaliser des études, des modèles et des statistiques.
  - Créer des synergies, qui lui permettent de gagner en efficacité ou d'autres avantages organisationnels ou de processus.
  - Réassurer les risques d'assurance.
  - Faire du marketing direct.
  - Réaliser des enquêtes de satisfaction.
  - Fournir des informations personnalisées via nos canaux digitaux.

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

Belfius ne vend pas vos données personnelles à des tiers. Voici un aperçu des situations où des données peuvent être échangées.



## 7.1. Le groupe Belfius

Le groupe Belfius se compose essentiellement de Belfius Banque, de son réseau d'agences indépendantes (agents mandataires), de Belfius Insurance, de Belfius Asset Management, de Crefius, d'Elantis, de Belfius Lease, de Belfius Lease Services, de Belfius Auto Lease, de Belfius Commercial Finance, de Belfius Asset Finance Holding, de Belfius Direct Assurances (anciennement Corona Direct), de VDL-Interass, de Bureau Laveaux & Martin, de Qualitass, de The Studio, de Jaimy, de Jane, de Belfius Insurance Services Finance, de Belfius Financing Company, de Belfius Immo, de Belfius Ireland Unlimited. La composition du groupe Belfius peut, bien entendu, encore évoluer.

Pour certains objectifs définis au point 5, des données peuvent être échangées au sein du groupe Belfius. Les sociétés et les collaborateurs du groupe Belfius n'accèdent à vos données que lorsque c'est nécessaire pour accomplir leurs tâches (par exemple: déterminer les tarifs des assurances).

## 7.2. Les prestataires de services spécifiques

Pour des raisons opérationnelles, nous devons parfois faire appel à des organisations externes à notre groupe, comme 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'études, des fournisseurs de services informatiques, des fournisseurs d'accès à internet et aux réseaux sociaux, du personnel de sécurité, des avocats, des huissiers de Justice, des bureaux de recouvrement...

Belfius utilise des prestataires de services spécialisés pour remplir certaines obligations envers ses preneurs d'assurance et/ou assurés. Ces prestataires incluent la plateforme gouvernementale eHealth ([ehealth.fgov.be](http://ehealth.fgov.be)), des bureaux de règlement de sinistres, le GIE Datassur ([datassur.be](http://datassur.be)), AssurCard SA ([assurcard.be](http://assurcard.be)), Compens asbl ([compens.be](http://compens.be)), Alfa Belgium, Promut SRL (sous la marque MedExel), des entreprises et courtiers de réassurance, des experts, des réparateurs, des détectives privés et les pouvoirs publics.

Nous échangeons parfois des données avec des tiers, comme des cabinets d'audit ou d'autres organismes de contrôle indépendants, pour réaliser des audits et obtenir ou conserver certains certificats et labels de qualité. Ces tiers vérifient notre fonctionnement interne pour s'assurer que nous respectons les conditions de qualité requises.

Belfius Insurance a un accord de coopération avec Europ Assistance, un réassureur et prestataire d'assistance. Europ Assistance gère les données personnelles qu'elle collecte lors d'une demande d'assistance. Pour plus d'informations sur le traitement de vos données personnelles, ses objectifs et l'exercice de vos droits, consultez la Déclaration de Confidentialité d'Europ Assistance sur [europ-assistance.be/fr/vie-privee](http://europ-assistance.be/fr/vie-privee).

Dans le secteur des assurances, deux bases de données spécifiques existent pour analyser les risques et lutter contre la fraude à l'assurance. Le fichier RSR (Risques Spéciaux/Special Risico's), géré par Datassur ESV ([datassur.be](http://datassur.be)) en fait partie. Vos données personnelles ne peuvent être ajoutées au fichier RSR que dans les cas repris sur [datassur.be/fr/services/rsr](http://datassur.be/fr/services/rsr).

Pour plus d'informations sur la politique de traitement des données personnelles de Datassur et sur vos droits, consultez [datassur.be/fr/privacy-notice-fr](http://datassur.be/fr/privacy-notice-fr). Pour exercer vos droits sur le fichier RSR,



contactez Datassur (Square de Meeûs, 29, 1000 Bruxelles ou [privacy@datassur.be](mailto:privacy@datassur.be)). Joignez une photocopie du recto de votre carte d'identité à votre courrier ou e-mail pour un traitement plus rapide de votre demande.

Alfa Belgium gère la base de données «Sinistres». Lorsque vous déclarez un sinistre avec un véhicule automoteur, Alfa Belgium reçoit certaines des données personnelles de l'assuré, du conducteur et de l'autre partie impliqués et les intègre dans la base de données Sinistres. Pour plus d'informations sur la politique d'Alfa Belgium concernant le traitement des données personnelles et vos droits, consultez [alfa-belgium.be/fr/vie-privee](https://alfa-belgium.be/fr/vie-privee). Pour exercer vos droits sur la base de données «Sinistres», contactez Alfa Belgium (Square de Meeûs, 29, 1000 Bruxelles ou [info@alfa-belgium.be](mailto:info@alfa-belgium.be)). Joignez une photocopie du recto de votre carte d'identité à votre courrier ou e-mail pour accélérer le traitement.

Belfius Insurance utilise des réassureurs pour limiter ses risques. Ces sociétés traitent vos données personnelles. Pour plus d'informations, contactez le réassureur. Le document «Annexe Charte Vie privée Belfius - Liste des réassureurs de Belfius Insurance» présente tous les réassureurs partenaires de Belfius Insurance. Les personnes autorisées à utiliser vos données doivent respecter les limites de leur mission contractuelle ou légale.

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 au sein de l'Union européenne.

## 7.3. Les pouvoirs publics

Dans certains cas, Belfius est légalement tenue de communiquer certaines données personnelles à des institutions, comme la Banque nationale de Belgique:

- Pour l'évaluation du risque de crédit, les activités scientifiques ou la politique monétaire: des données relatives aux contrats de crédit à la consommation et de crédit hypothécaire, ou les données relatives au Registre des crédits aux entreprises.

Le Registre des crédits aux entreprises est un registre géré par la Banque nationale de Belgique (Boulevard de Berlaimont, 14, 1000 Bruxelles). Belfius est légalement tenu de communiquer à ce registre certaines informations à propos des emprunteurs et des garants.

Vous avez le droit de consulter gratuitement les données stockées dans ce registre et, si nécessaire, de les faire corriger gratuitement.

Vous pouvez contacter le responsable à la Protection des Données de la Banque nationale de Belgique à l'adresse de la Banque nationale ou par e-mail via [dataprotection@nbb.be](mailto:dataprotection@nbb.be). Vous pouvez également déposer une plainte concernant ces enregistrements auprès de l'Autorité belge de protection des données (voir la section 8.5.).

- Pour la communication d'informations au Point de contact central (PCC).

Le PCC est une base de données gérée par la Banque nationale de Belgique (Boulevard de Berlaimont, 14, 1000 Bruxelles)



Belfius est légalement obligée de communiquer au PCC les données prévues à l'article 4 de la loi du 8 juillet 2018. Par exemple, vous devez informer le PCC lorsque vous ouvrez ou fermez un compte bancaire ou de paiement, ou si vous êtes désigné comme mandataire sur un compte. Vous devez aussi le faire pour certaines transactions financières en espèces, ou lorsque vous commencez ou terminez une relation contractuelle avec Belfius. Pour un compte bancaire ou de paiement, Belfius communique son solde périodique au PCC. Pour les contrats d'assurance-vie et les services d'investissement et/ou associés, Belfius doit transmettre au PCC le montant périodique total, en euros, de tous ces contrats financiers avec le client. Ces données sont stockées par le PCC. Votre numéro de registre national ou, s'il n'est pas connu, votre numéro d'identification de la Banque Carrefour de la Sécurité sociale sera communiqué. Si ces numéros ne sont pas disponibles, le PCC enregistre votre nom, votre premier prénom officiel, votre date de naissance, votre lieu et votre pays de naissance.

Les données que le PCC enregistre sont conservées pendant 10 ans (ce délai commence à partir de la fin de l'année où Belfius a informé le PCC de la clôture du compte, du retrait d'un mandat, d'une transaction financière ou de la fin d'une relation contractuelle spécifique). Les données sur les soldes et montants périodiques sont aussi gardées 10 ans, à partir de la fin de l'année où ces montants doivent être déterminés pour le PCC.

Les données du PCC peuvent être utilisées pour des enquêtes fiscales et la détection de crimes, comme le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, si la loi le permet. La Banque nationale de Belgique garde la liste des demandes d'information au PCC pendant 2 ans.

Vous pouvez consulter vos données à la Banque nationale de Belgique et demander à Belfius ou à la Banque nationale de Belgique de corriger ou supprimer des données incorrectes enregistrées par le PCC.

Dans le cadre de l'attribution de prêts professionnels, Belfius collabore avec des services publics régionaux et européens pour faciliter l'accès au crédit pour certains clients. Belfius doit échanger certaines données et documents des clients avec ces services publics.

Dans certains cas spécifiques prévus par la loi, Belfius doit fournir des informations à la cellule de traitement des informations financières ou aux autorités judiciaires ou de contrôle.

## **7.4. Les parties externes au groupe Belfius avec lesquelles nous collaborons pour offrir des services**

Des parties tierces autorisées peuvent accéder à vos informations de transaction sur vos comptes de paiement Belfius si vous donnez votre accord et utilisez les options légales de la Directive européenne sur les services de paiement (PSD2).

En plus de ses activités bancaires et d'assurance, Belfius propose des services de partenaires externes non financiers comme Pluxee et Monizze. Pour accéder à ces services, vous devez vous abonner. Dans ce cadre, Belfius partagera certaines données personnelles avec les partenaires pour rendre le service possible. Tant que vous ne souscrivez pas à l'un de ces services, aucune donnée personnelle ne sera transmise au partenaire concerné. Vous devrez autoriser l'utilisation de vos données personnelles pour chacun de ces services. De même, pour chaque service, vous serez informé des données personnelles qui seront transmises.

Belfius transfère également certaines données personnelles lorsque vous utilisez les services de parties comme Payconiq, European Payment Initiative (Wero) et Belgian Mobile ID (itsme) via Belfius.



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

### **8.1. Vos droits vis-à-vis de Belfius**

Vous avez un droit d'accès à vos données personnelles. Cela signifie que vous serez informé si vos données personnelles sont traitées ou pas, et que vous pourrez y accéder grâce à une vue d'ensemble globale.

Vous pouvez demander la modification ou la suppression de vos données personnelles. Si vos données sont incorrectes, incomplètes ou non pertinentes (ou si vous voulez qu'elles soient supprimées), vous pouvez demander de les modifier, compléter ou supprimer si la loi le permet.

Dans certains cas, vous pouvez demander de limiter le traitement de vos données pour un service spécifique. Et vous opposer à leur utilisation dans le cadre de l'«intérêt légitime» de Belfius (voir le point 6).

Vous pouvez demander le transfert de vos données personnelles. Sous certaines conditions, certaines données fournies peuvent être transférées à un autre responsable du traitement ou à vous-même.

Vous pouvez à tout moment indiquer que vous ne voulez pas que nous utilisions vos données pour le marketing direct. Dans ce cas, vous ne recevrez plus de propositions commerciales.

Vous pouvez refuser toute décision qui a été prise uniquement par décision automatique. Certaines décisions, comme l'approbation d'un crédit ou la détection de fraudes, sont prises automatiquement (c'est-à-dire sans intervention humaine) afin de les traiter plus rapidement. Si vous n'êtes pas d'accord avec une décision automatique, vous pouvez nous contacter.


### **8.2. Vos droits vis-à-vis des tiers avec lesquels Belfius collabore**

Quand vous décidez d'échanger des données personnelles avec des tiers, vous pouvez exercer vos droits selon leurs propres politiques en matière de confidentialité. Si vous voulez que des données soient corrigées ou supprimées, Belfius essaiera autant qu'elle peut d'en informer ces tiers.

### **8.3. Vos droits en fonction de la personne ou de l'entité que vous représentez**

La réglementation concernant la protection de la vie privée et vos droits en la matière s'appliquent uniquement aux personnes physiques qui se représentent elles-mêmes, qui représentent une autre personne physique ou qui représentent une personne morale (une société, une commune ou une association). La réglementation ne s'applique pas à la personne morale elle-même.

Vous pouvez exercer vos droits uniquement pour une personne ou une entité que vous représentez à ce moment-là. Concrètement:

- 
- Vous pouvez rectifier ou supprimer vos données personnelles seulement pour la personne ou l'entité que vous représentez à un moment donné. Vous devez clairement indiquer à Belfius qui vous représentez quand vous exercez ce droit.
  - Vous pouvez gérer vos préférences pour le marketing direct, l'utilisation de votre comportement de navigation, les données des transactions et les canaux de communication séparément selon la personne ou l'entité que vous représentez.

## 8.4. Comment pouvez-vous exercer vos droits?

Il y a plusieurs façons d'exercer les droits mentionnés ci-dessus:

- Via Belfius Direct Net et Belfius Mobile, vous pouvez exercer le droit d'accès et le droit de vous opposer à l'utilisation de vos données personnelles pour le marketing direct. Vous pouvez aussi y gérer vos préférences concernant le traitement de votre comportement de navigation et le traitement des données de vos transactions.
- Par e-mail à [info@belfius.be](mailto:info@belfius.be) (avec une copie du recto de votre carte d'identité en annexe).
- Par courrier (avec copie du recto de votre carte d'identité en annexe) adressée à Belfius - à l'attention du DPO, Place Charles Rogier, 11 à 1210 Bruxelles.

Au point 7.2, vous trouverez plus d'informations sur les modalités d'exercice de vos droits vis-à-vis de certains prestataires de services.

## 8.5. Votre droit de déposer plainte

Si vous avez une plainte concernant l'exercice de vos droits, notre Service de gestion des plaintes est là pour vous aider. Vous trouverez les informations nécessaires pour déposer une plainte sur [belfius.be/plaintes](https://belfius.be/plaintes).

Si les points de contact mentionnés ci-dessus ne vous ont pas fourni une réponse satisfaisante, vous pouvez contacter notre responsable de la Protection des Données (Data Protection Officer ou «DPO») en lui écrivant à l'adresse suivante: Belfius – à l'attention du DPO, Place Charles Rogier, 11 à 1210 Bruxelles ou en envoyant un e-mail à [bancassureur.privacy@belfius.be](mailto:bancassureur.privacy@belfius.be).

Si vous n'êtes toujours pas d'accord avec le point de vue de Belfius ou si vous souhaitez déposer une plainte, vous pouvez contacter l'Autorité belge de protection des données ([autoriteprotectiondonnees.be](https://autoriteprotectiondonnees.be)).

## 8.6. Votre responsabilité

Vous êtes responsable de l'exactitude et de la mise à jour de vos données. Veillez à communiquer les modifications à temps, par exemple en cas de déménagement, mariage, divorce, etc.

Vous êtes responsable de la distinction des coordonnées privées et professionnelles (voir le point 8.3).



## 9. Combien de temps conservons-nous vos données personnelles?

Nous conservons vos données personnelles uniquement pour un objectif précis et clair. Les périodes de conservation de ces données varient du minimum au maximum. Nous gardons les données des clients pour des raisons opérationnelles, juridiques ou de preuve. En l'absence de délais légaux spécifiques, nous conservons généralement les données jusqu'à 10 ans après la fin de la relation contractuelle avec le client.

Pour les revendications professionnelles, nous appliquons une période de 30 ans. Les délais pour les données d'assurance varient selon le type d'assurance.

Nous pouvons conserver les communications (appels téléphoniques, e-mails, chats...) avec le client jusqu'à 10 ans pour des raisons de preuve ou dans le cadre de MIFID. Pour les clients potentiels, Belfius garde les données pendant un maximum de 13 mois. Pour certaines études, modèles de risque ou marketing, nous pouvons conserver certaines données plus longtemps.

## 10. Que se passe-t-il si nous modifions la Charte Vie privée?

Nous vous informerons de toute modification. Vous pouvez aussi consulter la Charte Vie privée à tout moment dans votre agence ou sur [belfius.be/PrivacyCharter](https://belfius.be/PrivacyCharter).

## 11. Annexes à la Charte Vie privée

- [Liste des réassureurs de Belfius Insurance](#)
- [Vos contacts digitaux via le Chat ou nos assistants digitaux](#)
- [Décisions automatisées](#)

## 12. Principaux changements par rapport à la version précédente

Dans cette nouvelle version de la Charte Vie privée, vous découvrirez plus d'informations sur les données personnelles que nous vous proposons et sur l'utilisation de l'intelligence artificielle. Pour Belfius Insurance, vous trouverez des détails supplémentaires sur les réassureurs utilisés et sur la collaboration avec les services publics régionaux et européens pour les crédits professionnels. De plus, des informations complémentaires sont disponibles dans les 3 annexes disponibles sur [belfius.be/privacy](https://belfius.be/privacy).

Vous pouvez consulter facilement la version précédente de cette Charte Vie privée sur [belfius.be/privacycharter-1](https://belfius.be/privacycharter-1). Les questions fréquentes à propos de l'utilisation de vos données à caractère personnel se trouvent [ici](#).

Dans cette version du 5 octobre 2025, seules des modifications ont été apportées dans le cadre de l'Acte européen sur l'accessibilité.

# Belfius

**Belfius Banque SA** - Place Charles Rogier 11, 1210 Bruxelles - Téléphone +32 2 222 11 11 - [belfius.be](https://belfius.be)  
RPM Bruxelles TVA BE 0403.201.185 - IBAN BE23 0529 0064 6991 - BIC GKCCBEBB - FSMA n° 19649 A