



# Questions fréquentes à propos de l'utilisation de vos données à caractère personnel

Vous le constatez chaque jour: le monde évolue très rapidement. Plus que jamais, notre priorité est dès lors d'être à vos côtés en toutes circonstances. C'est pourquoi Belfius adapte constamment son offre à vos besoins, afin que vous puissiez consacrer plus de temps à ce qui compte vraiment.

Comment? En vous proposant les produits bancaires et d'assurance ainsi que les services financiers les plus performants tout en facilitant votre quotidien avec des services non financiers.

Nous personnalisons sans cette approche avec des propositions qui répondent encore mieux à vos attentes. Par exemple, en préremplissant vos formulaires en ligne pour vous faire gagner du temps et vous éviter des recherches. Ou encore, nous vous informons via des contenus personnalisés sur les événements financiers, les tendances et les modèles, afin que vous puissiez prendre les décisions les mieux adaptées à votre situation.

Pour offrir cette approche personnalisée, nous prenons également en compte les informations relatives à vos données transactionnelles, sauf si vous vous y opposez.

**Voici les questions les plus fréquentes à ce sujet**

## 1. Comment Belfius traite-t-elle mes données?

Votre satisfaction est essentielle pour nous. Toujours. C'est pourquoi le respect de votre vie privée et la protection de vos données à caractère personnel sont primordiaux chez Belfius. Nous traitons vos données afin de vous offrir des produits, des outils digitaux innovants, des services et des informations qui ont vraiment du sens pour vous. Dans ce cadre, le respect de votre vie privée et la protection de vos données prévalent. Tel est notre engagement. Vos données à caractère personnel ne sont pas vendues à des tiers et nous veillons constamment au respect de notre Charte relative à la vie privée.

## 2. Qu'est-ce qu'une donnée transactionnelle et quelles données sont utilisées?

Les données transactionnelles sont les données que nous obtenons à partir des opérations sur vos comptes individuels et communs, c'est-à-dire vos comptes Belfius, mais aussi sur les autres comptes que vous avez éventuellement ajoutés à votre app Belfius Mobile.



Vous trouverez de plus amples informations sur la manière dont nous procédons à la question 11: «De quel(s) compte(s) proviennent les données transactionnelles que vous utilisez?»

### 3. Dans quel but Belfius utilise-t-elle mes données transactionnelles?

Belfius peut utiliser vos données transactionnelles (= les données issues de vos opérations) pour:

- Améliorer votre **expérience client** et **faciliter l'utilisation** de vos canaux digitaux Belfius.
- Demander **votre avis** via des enquêtes de façon à ce que nous puissions augmenter votre satisfaction.
- Vous fournir des **informations personnalisées**, afin que vous puissiez faire des choix plus avisés.
- Vous proposer, d'une part, des **services financiers**, des **produits bancaires et d'assurance**, et d'autre part, des **produits et services non financiers** qui vous conviennent car nous pouvons mieux évaluer quelles offres sont susceptibles de vous intéresser.

Grâce aux informations relatives à vos opérations, nous pouvons vous faciliter la vie, renouveler sans cesse nos services et vous proposer des offres toujours plus personnalisées. Cela nous permet également d'éviter de vous envoyer des propositions qui ne vous conviennent pas.

Bien entendu, notre objectif est de trouver un avantage mutuel, tant pour vous que pour nous. Nous utilisons vos données uniquement lorsque cela peut être avantageux pour vous. Par exemple, pour vous faire des propositions plus pertinentes ou vous faire gagner du temps en préremplissant vos informations. De plus, un panel interne d'experts en protection de la vie privée examine attentivement chaque utilisation de vos données à l'aide d'un questionnaire objectif.

Concrètement, cela implique que, dans certains cas, nous décidons de ne pas utiliser vos données. Par exemple, lorsque le panel estime que leur utilisation n'est pas suffisamment dans votre intérêt. En outre, toute utilisation de données trop personnelles ou sensibles recevra un avis négatif. Nous n'utiliserons également jamais d'informations sensibles, telles que des données sur la religion ou la santé.

Vous souhaitez quelques exemples concrets? Dans ce cas, nous vous invitons à consulter la question 17: «Comment Belfius utilise-t-elle mes données transactionnelles? Quelques exemples».

### 4. Qu'est-ce que les informations personnalisées et quel est leur objectif?

Les informations personnalisées sont basées sur vos comptes personnels et les produits que vous détenez. Elles ont pour objectif de vous informer de certains événements financiers qui peuvent être importants pour vous au moment où ils se produisent. Vous pouvez ainsi optimiser votre gestion financière.



Nous distinguons deux types d'informations personnalisées:

## **Les informations commerciales: informations qui vous inspirent et vous informent sur les produits et services qui peuvent être utiles ou intéressants pour vous.**

Quelques exemples:

- En fonction de votre solde restant et/ou de vos habitudes d'épargne, nous pouvons vous orienter vers des pages informatives expliquant comment épargner ou investir ce solde.
- Sur la base de vos données transactionnelles, nous pouvons mettre en évidence les avantages de certains produits ou services, afin que vous ne manquiez aucune opportunité éventuelle.

## **Informations non commerciales: informations qui vous inspirent et vous informent.**

Quelques exemples:

- En fonction de vos données transactionnelles, nous pouvons vous informer de manière proactive de vos futures grosses dépenses, telles que votre précompte immobilier, afin que vous puissiez vous préparer financièrement.
- Sur la base de vos données transactionnelles, nous pouvons vous informer des remboursements que vous avez reçus.

## **5. Quel est l'avantage des informations personnalisées?**

Les informations personnalisées peuvent être de nature commerciale ou non. Elles vous informent et vous inspirent sur des événements financiers, des tendances et des modèles vous permettant ainsi de prendre des décisions éclairées et de mieux gérer vos finances.

Vous obtiendrez notamment une vision claire de vos revenus et dépenses (futurs), ainsi que des propositions pour mieux rentabiliser votre argent (par exemple, en activant un montant épargné).

Une information personnalisée ne constitue jamais un conseil en investissement individuel. Pour cela, vous pouvez vous adresser à votre agence Belfius ou à Belfius Connect.

Les informations apparaissent uniquement lorsque les événements se produisent et qu'elles sont utiles.



## **6. Que faire si je ne veux pas recevoir d'informations commerciales?**

Si vous ne voulez plus recevoir d'informations commerciales, vous pouvez le signaler dans votre app Belfius ou via Belfius Direct Net, ou en informer votre agence Belfius. Vous trouverez de plus amples informations à ce propos à la question 13: «Comment puis-je adapter mes préférences en matière de vie privée?».

## **7. Que faire si je ne veux pas recevoir d'informations non commerciales?**

Si vous ne voulez plus recevoir d'informations non commerciales sur mesure (basées sur vos données transactionnelles), vous pouvez le signaler dans votre app Belfius ou via Belfius Direct Net, ou en informer votre agence Belfius. Vous trouverez de plus amples informations à la question 13: «Comment puis-je adapter mes préférences en matière de vie privée?».

## **8. Mes données transactionnelles sont-elles transmises à des tiers?**

Non, nous ne transmettons pas vos données transactionnelles à des tiers, sauf dans des cas très spécifiques (par exemple, Visa ou Mastercard). Vous trouverez plus d'informations à ce sujet dans notre Charte relative à la vie privée au point 7: «À qui pouvons-nous transmettre vos données à caractère personnel?».

Votre vie privée est protégée en tout temps et en tout lieu, et vous restez maître de vos données. Vous pouvez bien entendu autoriser une autre institution financière à intégrer votre compte Belfius dans son app.

## **9. Sur quel fondement juridique Belfius s'appuie-t-elle pour traiter mes transactions?**

Pour utiliser les informations relatives à vos opérations, Belfius s'appuie sur le fondement juridique «intérêt légitime». Cela signifie que chaque fois que Belfius utilise vos données transactionnelles, elle met soigneusement en balance votre intérêt, dont la protection de votre vie privée, et le sien (comme expliqué à la question 10). Belfius utilise vos données uniquement si cela peut être avantageux pour vous, par exemple en préremplissant vos données pour vous faire gagner du temps ou en vous proposant des offres plus pertinentes. Un panel interne d'experts en protection de la vie privée examine scrupuleusement chaque utilisation de vos données à l'aide d'un questionnaire objectif.

Vous trouverez de plus amples informations sur l'intérêt légitime et les différents fondements juridiques appliqués par Belfius pour l'utilisation de vos données à caractère personnel dans notre Charte relative à la vie privée, au point 6: «Sur quel fondement juridique repose le traitement de vos



données à caractère personnel?». Vous pourrez également trouver plusieurs exemples concrets illustrant la manière dont nous utilisons vos données transactionnelles à la question 17: «Comment Belfius utilise-t-elle vos données transactionnelles? Quelques exemples».

## 10. Quel est l'intérêt légitime de Belfius à utiliser mes transactions?

Pour Belfius, l'utilisation des transactions de ses clients est importante pour:

- Le développement stratégique de ses propres services financiers, afin de développer de nouveaux services et produits bancaires et d'assurance ou de tester son offre de services et de l'adapter si nécessaire.
- L'expansion stratégique des services non financiers supplémentaires proposés par des partenaires, par exemple la collaboration avec Proximus.
- Être et rester votre partenaire de confiance en banque et assurances en vue des évolutions futures et de vos attentes envers votre institution financière.

## 11. De quel(s) compte(s) proviennent les données transactionnelles que vous utilisez?

Nous utilisons les données transactionnelles de vos comptes Belfius, ainsi que celles de tout autre compte que vous avez ajouté à votre app Belfius Mobile. Cela comprend à la fois vos comptes individuels et vos comptes communs.

Votre préférence concernant l'utilisation de vos données transactionnelles s'applique toujours à l'ensemble des comptes dont vous êtes le gestionnaire ou le cotitulaire. Cette préférence est strictement personnelle et ne s'applique qu'à vous.

Ainsi, vous et votre partenaire (ou autre cotitulaire) pouvez donc choisir des préférences différentes concernant l'utilisation des données transactionnelles. Chacun de vous recevra donc des offres ou des messages différents de notre part.

## 12. Quel avantage l'utilisation de mes données transactionnelles m'offre-t-elle?

Vos données transactionnelles nous permettent de vous proposer des services encore plus personnalisés, de vous faciliter la vie et de vous faire des propositions qui vous correspondent davantage.



Ainsi, Belfius peut utiliser vos données transactionnelles pour:

- Vous proposer des produits bancaires et d'assurance, des produits non financiers et d'autres avantages appropriés. Par exemple, nous pouvons mettre en évidence les avantages de certains produits ou services afin que vous ne manquiez aucune opportunité éventuelle.
- Afficher des informations personnalisées, qu'elles soient commerciales ou non commerciales.
- Améliorer votre expérience client, par exemple en préremplissant vos données.

Rassurez-vous, votre intérêt, votre contrôle et la protection de vos données sont primordiaux lors de toute utilisation de vos données transactionnelles. Un panel interne d'experts en protection de la vie privée examine scrupuleusement chaque utilisation à l'aide d'un questionnaire objectif.

## 13. Comment puis-je adapter mes préférences en matière de protection de la vie privée?

Vous pouvez configurer vos préférences en matière de protection de la vie privée via 3 boutons de sélection:

- Offres commerciales
- Votre comportement d'internaute
- Vos opérations

Vous pouvez consulter et adapter ces préférences à tout moment dans vos paramètres en matière de vie privée:

- Dans votre **app Belfius**: via «Paramètres» (la roue dentée, votre photo ou vos initiales en haut à gauche) > «Sécurité & Vie privée» > «Vie privée».
- Dans **Belfius Direct Net**: via «Mes services» > «Vie privée».

Vous n'utilisez pas encore l'app Belfius ou Belfius Direct Net? Vous trouverez de plus amples informations dans les FAQ «Votre app Belfius Mobile / Je veux utiliser l'app Belfius Mobile sur mon smartphone ou ma tablette. Que dois-je faire?»

Vous n'utilisez pas encore l'app Belfius ou Belfius Direct Net? Vous trouverez ici toutes les informations sur la manière de l'utiliser facilement: Banque par Internet et apps Mobile - Belfius



## **14. Quelles sont les implications pour moi si je m'oppose à la réception d'offres commerciales sur mesure? (Ma préférence est «désactivée».)**

- Vous ne recevrez pas de messages personnalisés, mais des messages plus généraux qui tiennent moins compte de votre situation personnelle. Ces informations peuvent donc être moins pertinentes pour vous.
- Nous serons également moins en mesure de vous informer de votre situation bancaire et de vos assurances ainsi que des actions que vous pouvez éventuellement mener.

## **15. Quelles sont les implications pour moi si je m'oppose à l'utilisation de mes données transactionnelles? (Ma préférence est «désactivée».)**

- Vous recevrez des messages moins personnalisés et plus généraux. En d'autres termes, ces messages tiendront moins compte de votre situation personnelle et seront moins pertinents pour vous.
- Si vous souhaitez effectuer digitalement une simulation (de prix) ou un achat, vous devrez rechercher vous-même toutes les informations demandées, les compléter et nous fournir les justificatifs si nécessaire.
- Nous serons moins en mesure de vous informer de votre situation bancaire et de vos assurances ainsi que des actions que vous pouvez éventuellement mener.

Vous souhaitez quelques exemples concrets? Dans ce cas, nous vous invitons à consulter la question 17: «Comment Belfius utilise-t-elle mes données transactionnelles? Quelques exemples».

Attention, même lorsque votre préférence est désactivée, quelques traitements nécessaires sont encore exécutés tels que des contrôles de compliance, des contrôles dans le cadre de la lutte contre la fraude, la détermination des catégories de transactions, la détermination de votre statut de client en banque principale ou non...

## **16. Je désactive ma configuration en matière de vie privée pour les messages commerciaux. Utilisez-vous mes données transactionnelles?**

Si vous nous informez que vous ne souhaitez pas recevoir de messages commerciaux personnalisés, nous en tiendrons bien évidemment compte. Cependant, vos données transactionnelles peuvent toujours être utilisées pour remplir automatiquement des champs lorsque vous souhaitez demander un produit ou un service par voie digitale, ou lorsque vous effectuez une simulation (de prix). Nous pouvons également encore les utiliser pour vous transmettre des informations non commerciales.



Si vous ne le souhaitez pas, vous pouvez adapter votre préférence à tout moment. Vous trouverez de plus amples informations à ce propos à la question 13: «Comment puis-je adapter mes préférences en matière de vie privée?».

## 17. Comment Belfius utilise-t-elle mes données transactionnelles?

Quelques exemples

L'utilisation des données transactionnelles permet notamment de:

- **Prévoir de grosses dépenses:** au moment où vous devez payer votre prime d'assurance annuelle par exemple, vous recevez un rappel de façon à ne pas avoir de mauvaise surprise ;
- **Inclure au préalable certaines informations à vos demandes digitales:** nous pouvons ainsi remplir automatiquement votre salaire, par exemple, lors d'une demande digitale de prêt. Ainsi, vous ne devez plus rechercher cette information vous-même ou fournir des justificatifs.
- **Vous proposer une assurance spécifique en fonction de vos opérations:** nous pouvons associer certaines dépenses ou revenus à des assurances spécifiques (par exemple, une assurance habitation adaptée si vous percevez un loyer, une assurance achat en ligne incluse avec une carte de crédit si vous effectuez des achats sur internet, une assurance annulation de voyage comprise liée à une carte de crédit si vous réservez un voyage, ainsi que des produits et services spécifiques pour optimiser votre pension tout en maintenant votre niveau de vie lorsque vous approchez de l'âge de la retraite...), et nous vous aidons à y réfléchir.
- **Vous proposer des services et produits non financiers:** nous examinons quels services ou produits non financiers de notre gamme ou de nos partenaires peuvent vous être utiles. Grâce à notre collaboration avec Proximus, les clients Belfius peuvent ainsi profiter d'avantages exclusifs et souvent, d'un pack plus avantageux que chez leur opérateur actuel.

### Plus d'infos?

N'hésitez pas à demander notre Charte relative à la vie privée ou consultez-la sur [belfius.be/privacy](http://belfius.be/privacy).

# Belfius

**Belfius Banque SA** - Place Charles Rogier 11, 1210 Bruxelles - Téléphone +32 2 222 1111 - [belfius.be](http://belfius.be) - 2511  
RPM Bruxelles TVA BE 0403.201.185 - IBAN BE23 0529 0064 6991 - BIC GKCCBEBB - FSMA n°19649 A