



# Privacycharter

versie van 25/05/2018

## U BETER LEREN KENNEN VOOR EEN SERVICE OP MAAT

Uw tevredenheid staat voor ons centraal. Altijd. Daarom staan het respect voor uw privacy en de bescherming van uw persoonsgegevens bij Belfius voorop.

Om u producten, innovatieve digitale tools, services en informatie aan te kunnen bieden die echt iets voor u betekenen, verwerken we uw gegevens. Waarbij het respect voor uw privacy boven alles staat. Dat is ons engagement.

Daarom stelden we dit Privacycharter op. We willen u duidelijk informeren over hoe we uw privacy beschermen en hoe we rekening houden met uw voorkeuren. Uw persoonsgegevens worden niet verkocht aan derden. En we voeren consequent controles uit op het naleven van dit charter.

U kan dus gerust zijn: net als voor uw geld, garanderen we ook de veiligheid van uw persoonsgegevens.

## 1. Wie is verantwoordelijk voor de verwerking van uw persoonsgegevens?

Belfius Bank nv voor wat de bancaire activiteiten betreft en Belfius Insurance nv, voor wat de verzekeringsactiviteiten betreft met maatschappelijke zetel Karel Rogierplein 11 - 1210 Brussel, (hierna samen 'Belfius').

Met dit charter informeren we u over de verwerking van uw persoonsgegevens waarvoor Belfius verantwoordelijk is.

U kunt contact opnemen met onze verantwoordelijke voor gegevensbescherming ('DPO') door hem aan te schrijven op het volgende adres: Belfius, ter attentie van de DPO - Karel Rogierplein 11 - 1210 Brussel of door een mail te sturen naar [bankverzekeraar.privacy@belfius.be](mailto:bankverzekeraar.privacy@belfius.be)

De regelgeving rond de bescherming van de persoonlijke levenssfeer heeft alleen betrekking op fysieke personen.

## 2. Wat houdt de verwerking van persoonsgegevens in?

Persoonsgegevens omvatten alle informatie over u als geïdentificeerde of identificeerbare persoon. Dat kan gaan om contactgegevens, een identificatienummer, financiële gegevens, verzekeringsgegevens, geografische gegevens, online-identificatiegegevens of elk ander gegeven in verband met u.

De verwerking van persoonsgegevens omvat elke mogelijke bewerking van deze gegevens, zoals het verzamelen, registreren, gebruiken of bewaren ervan.

Belfius verwerkt uw persoonsgegevens voor diverse doeleinden (zie punt 5), op basis van diverse rechtsgronden, en ziet erop toe dat enkel de noodzakelijke gegevens worden verwerkt.

## 3. Welke persoonsgegevens worden verwerkt?

Het kan gaan om:

- > identificatiegegevens zoals uw naam en voornaam, adres, geboorteplaats en -datum, e-mailadres, foto...
- > gegevens die verband houden met een (voorstel van) contract: informatie over beroep en werkgelegenheid, solvabiliteit, gezinssituatie, loon, opleidingsniveau, consumptiegewoonten...
- > gegevens gelinkt aan uw producten en uw vermogen: rekeningen, kaarten, spaar- en beleggingsproducten...
- > financiële en transactiegegevens: geldopnames, bedragen, mededelingen, betalingen naar of vanop uw rekeningen of rekeningen van derden, alsook deze m.b.t. uw betaalrekeningen bij andere banken als u die hebt toegevoegd in de Belfius-kanalen (zoals Belfius Mobile)...
- > gegevens in verband met uw (surf)gedrag op de Belfius-websites en in de Belfius-apps: raadplegen van gegevens, simulaties, aankopen of aanvragen, reacties op commerciële voorstellen zoals het al dan niet aanklikken van reclame of de site van oorsprong (bijvoorbeeld de site waar u klikte op Belfius-reclame)...
- > gegevens die verband houden met uw persoonlijke voorkeuren: informatie over uw gedrag en voorkeuren m.b.t. het gebruik van communicatie-en relatiekanalen (website, apps, contactpersonen...), informatie over uw persoonlijke levensstijl, hobby's...
- > gegevens die verband houden met onze tevredenheidsenquêtes.
- > geolokalisatiegegevens (waar u zich bevindt), bijvoorbeeld wanneer u in België of in het buitenland de dichtstbijzijnde geldautomaat zoekt via de Belfius Mobile-app.
- > audiovisuele gegevens via onze bewakingscamera's om in onze kantoren uw veiligheid en die van de kantoormedewerkers te garanderen.
- > geregistreerde gegevens (tijdens chat, videogesprek, e-mail, telefonisch) via Belfius Connect, de dienst klachtenbeheer of onze kantoren. Deze worden bijvoorbeeld geregistreerd om de kwaliteit van onze diensten te verbeteren of voor bewijsredenen.
- > gegevens via derden, zoals bijvoorbeeld gegevens uit het Rijksregister, het Staatsblad, Worldcheck, de Centrale voor Kredieten aan Particulieren (CKP) bij de Nationale Bank, of gegevens van externe bedrijven die we gebruiken voor het vervolledigen en verbeteren van onze gegevens.
- > gegevens verkregen via cookies. Cookies zijn essentieel voor de goede werking van onze sites: ze onthouden uw voorkeuren, verzamelen statistische gegevens en laten toe de inhoud van onze sites aan te passen aan uw behoeften. Meer hierover vindt u op onze websites, bijvoorbeeld op [belfius.be/cookies](http://belfius.be/cookies).
- > alle overige informatie of gegevens nodig voor de evaluatie van de voortzetting van de klantenrelatie.

Specifiek voor de verzekeringsactiviteiten:

- > gegevens gelinkt aan uw verzekeringscontracten, schadedossiers, klachtdossiers en kredieten
- > gezondheidsgegevens, nodig voor het sluiten en uitvoeren van bepaalde verzekeringscontracten (zoals levens- en hospitalisatieverzekeringen) en bij schadegevallen met lichamelijk letsel. Deze gegevens kunnen enkel worden verwerkt door de raadgevend geneesheer, uw verzekeringstussenpersoon, en de medewerkers van Belfius Insurance voor zover zij belast zijn met een of meer taken die hiermee verband houden, en door eventuele derden waarvan de tussenkomst noodzakelijk is bij de uitvoering van deze taken.
- > gegevens betreffende strafrechtelijke veroordelingen en strafbare feiten, bv. dronkenschap bij een verkeersongeval.

#### 4. Wanneer verzamelen we uw persoonsgegevens?

We verzamelen uw gegevens wanneer u in contact komt met Belfius; bijvoorbeeld wanneer u:

- > klant wordt
- > contact met ons opneemt of wij contact met u opnemen
- > een kantoor bezoekt
- > aan een Belfius-enquête, -webinar of -event deelneemt
- > gebruikmaakt van een van onze producten of diensten
- > zich aanmeldt op onze apps of sites...

#### 5. Waarvoor verwerken we uw persoonsgegevens?

Dat doen we bijvoorbeeld voor:

- > het beheer van uw klantendossier (contracten en diensten)
- > om met u in contact te treden
- > het sluiten, beheren en uitvoeren van bancaire en verzekeringscontracten
- > het uitvoeren van financiële transacties (waaronder betalingstransacties, beleggingsdiensten, kredietverstrekking...)
- > de voortdurende verbetering van onze diensten, kanalen en processen
- > de veiligheid van personen en goederen
- > de tevredenheidsenquêtes rond onze producten en diensten
- > het uitwerken van studies, modellen en statistieken
- > de administratie en het risicobeheer
- > het voorkomen van witwaspraktijken, fraude en financiering van terrorisme
- > het voorkomen en opsporen van marktmanipulaties en misbruik van voorkennis
- > het naleven van diverse wettelijke verplichtingen en bepalingen en fiscale verplichtingen
- > het beantwoorden van gegronde vragen van de gerechtelijke of toezichthoudende overheid om toegang te krijgen tot de gegevens
- > het vooraf invullen van velden of suggereren van rekeningen die u regelmatig gebruikt
- > het vooraf invullen van reeds gekende gegevens, bij aanvragen voor bijkomende producten of diensten of voor het uitvoeren van simulaties
- > direct marketing, om u gepersonaliseerde verzekerings-, financiële en aanverwante en niet-financiële producten en diensten aan te bieden en om te vermijden dat we u producten of diensten voorstellen die voor u niet relevant zijn.

Zo kunnen we:

- > uw klantgegevens (automatisch) verwerken om algemene of specifieke klantenprofielen te bepalen
- > uw behoeften beter inschatten en ons aanbod daarop afstemmen. Om u bijvoorbeeld:
  - een kredietkaart aan te bieden die beter bij u past
  - u voor te stellen een doorlopende opdracht aan te maken voor recurrente betalingen
- > u bij de belangrijke momenten in uw leven aangepaste producten aanbieden, en u bijvoorbeeld:
  - adviseren bij uw start op de arbeidsmarkt
  - of bij de aankoop van een huis de beste verzekering voorstellen
- > u op de hoogte houden over uw beleggingsverzekeringen, de koersen van aandelen of andere beleggingsproducten, op basis van de samenstelling van uw portefeuille
- > u op relevante momenten of locaties via onze app een melding sturen
- > u adviseren rond fiscale optimalisatie, bijvoorbeeld door u een pensioenspaarproduct aan te bieden
- > u via direct marketing producten of diensten aanbieden van partners waarmee Belfius samenwerkt waarvan we vermoeden dat ze voor u interessant zijn, zoals bv. tickets voor een wedstrijd van het Belgische hockey-team

Belfius verwerkt voor zijn directmarketingdoeleinden geen gevoelige gegevens zoals gegevens i.v.m. religie of gezondheid.

## 6. Op welke rechtsgrond steunt de verwerking van uw persoonsgegevens?

Belfius verwerkt uw persoonsgegevens enkel in één van de volgende gevallen:

- > wanneer we u hiervoor toestemming vroegen en u ons die gaf. Deze toestemming kan u steeds intrekken. Deze intrekking geldt uitsluitend voor de periode na de intrekking en tast dus niet de rechtmatigheid aan van de verwerking die plaatsvond tot het ogenblik van de intrekking
- > wanneer we een contract of precontractuele maatregel uitvoeren
- > we wettelijk of reglementair verplicht zijn
- > op basis van een 'gerechtvaardigd belang', waarbij we een zeer grondige afweging maken tussen het belang van Belfius en uw belang, waaronder de bescherming van uw persoonlijke levenssfeer.

Gerechtvaardigde belangen zijn bijvoorbeeld:

- > de preventie van fraude en misbruiken
- > het beheer van geschillen
- > de evaluatie van de totale klantrelatie
- > het aanbieden van producten of diensten die het nauwst mogelijk aansluiten bij uw behoeften en verlangens
- > het verbeteren van processen en apps
- > de herverzekering van de verzekeringsrisico's
- > direct marketing

## 7. Aan wie kunnen we uw persoonsgegevens doorgeven?

Belfius verkoopt uw gegevens niet buiten de groep Belfius voor commerciële acties van andere bedrijven. De groep Belfius omvat hoofdzakelijk Belfius Bank en het zelfstandig netwerk van kantoren (agent-mandatarissen), Belfius Insurance, Belfius Investment Partners, Crefius, Elantis, Belfius Lease, Belfius Auto Lease, Belfius Commercial Finance, Corona, VDL-Interass, Bureau Laveaux & Martin, Qualitass, The Studio... De samenstelling van de groep Belfius kan uiteraard evolueren.

Voor sommige vermelde doeleinden onder punt 5 kunnen binnen de groep Belfius gegevens worden uitgewisseld. De ondernemingen en medewerkers binnen de groep hebben enkel toegang tot uw gegevens als dat noodzakelijk is voor operationele en servicedoeleinden binnen de uitvoering van hun taak (bijvoorbeeld om de verzekeringstarieven te bepalen).

Soms is het nodig dat we om operationele redenen een beroep doen op zorgvuldig geselecteerde organisaties buiten onze groep, bijvoorbeeld Mastercard en Visa. En ook voor specifieke dienstverlening kan worden samengewerkt met externe partijen, zoals bijvoorbeeld reclame-, evenementen-, studiebureaus, online en sociale netwerkproviders, veiligheidspersoneel, advocaten, gerechtsdeurwaarders...

Ook voor de uitvoering van een aantal verplichtingen tegenover haar verzekeringnemers en/of verzekerden doet Belfius een beroep op gespecialiseerde dienstverleners zoals: het e-healthplatform (ehealth.fgov.be), schaderegelingsbureaus, Datassur ESV (datassur.be), Assurcard nv (assurcard.be), herverzekeringsondernemingen en -makelaars, experts, herstellende, privédetectives, de overheid...

Ook hier kunnen de personen die in dergelijke gevallen gemachtigd zijn om uw gegevens te gebruiken, dit enkel binnen de strikte limieten van hun specifieke contractuele of wettelijke opdracht.

Indien we in dat verband een beroep doen op een firma buiten de Europese Economische Zone, doen we dat enkel als we garanties bekomen rond een zelfde adequaat beschermingsniveau met betrekking tot uw persoonsgegevens als binnen Europa.

In sommige gevallen verplicht de wet Belfius om bepaalde persoonsgegevens mee te delen aan instellingen zoals de Nationale Bank van België, o.a. voor de evaluatie van het kredietrisico, meldingen aan het (bestand van de niet-gereguleerde registraties) en de gegevens i.v.m. contracten rond het consumentenkrediet en het hypothecair krediet, of gegevens betreffende de Centrale voor Kredieten aan Ondernemingen.

## 8. Wat zijn uw rechten bij het verwerken van uw persoonsgegevens?

### 8.1. Uw rechten

U hebt **recht op inzage van uw persoonsgegevens**. Dit houdt in dat u uitsluitel krijgt over de al dan niet verwerking van uw persoonsgegevens en inzage krijgt via een globaal overzicht.

U hebt **recht op het corrigeren en het verwijderen van uw persoonsgegevens**. Zijn uw persoonsgegevens onjuist, onvolledig of niet relevant, of wil u ze laten verwijderen, dan kan u ze laten wijzigen, aanvullen of, indien de wet dit toestaat, laten wissen. In bepaalde gevallen hebt u eveneens het **recht om een beperking van de verwerking van uw gegevens te vragen** voor een bepaalde dienstverlening en het recht op verzet tegen het gebruik van uw gegevens op basis van gerechtvaardigd belang (zie punt 6).

U hebt het **recht op overdracht van persoonsgegevens**. Bepaalde gegevens die u ons bezorgde mag u onder bepaalde voorwaarden laten overdragen aan een andere verwerkingsverantwoordelijke of aan uzelf.

U hebt het **recht u te verzetten tegen het gebruik van uw persoonsgegevens** voor direct marketing. U kan op elk moment aangeven dat u niet wil dat we uw gegevens (waaronder ook uw click- en surfgedrag en uw transactiegegevens) verzamelen, bewaren en verwerken voor directmarketingdoeleinden. U ontvangt dan geen commerciële voorstellen meer.

U hebt het **recht om niet enkel te worden onderworpen aan een volledig automatische individuele besluitvorming**. Bepaalde gegevensverwerkingen en processen verlopen volledig geautomatiseerd zonder menselijke tussenkomst. Zo kunnen we bijvoorbeeld nog sneller antwoorden op bepaalde krediet- of verzekeringsaanvragen. Bent u het niet eens met het resultaat van zo'n volledig geautomatiseerd proces, dan kan u ons altijd contacteren.

### 8.2. Hoe kan ik mijn rechten uitoefenen?

Er zijn verschillende manieren om bovenstaande rechten uit te oefenen :

- > via Belfius Direct Net, Belfius Mobile en Belfius Tablet kan u de volgende rechten uitoefenen: recht op inzage\*, recht op het corrigeren van uw persoonsgegevens en het recht u te verzetten tegen het gebruik van uw persoonsgegevens voor direct marketing.
- > via mail op info@belfius.be (met een kopie van de voorzijde van uw identiteitskaart in bijlage)

\* vanaf midden juni 2018

### 8.3. Recht om klacht in te dienen

Als de eerder vermelde aanspreekpunten onvoldoende antwoord bieden, dan is onze dienst klachtenbeheer er om u te helpen. Op de webpagina <https://www.belfius.be/retail/nl/contact/klachten/> vindt u de mogelijkheden om een klacht in te dienen.

Gaat u niet akkoord met het standpunt van Belfius? Neem dan contact op met de Belgische Gegevensbeschermingsautoriteit ([privacycommission.be](https://www.privacycommission.be)).

### 9. Hoe lang worden uw persoonsgegevens bewaard?

Dit hangt af van het soort gegevens en de reglementeringen. Voor bepaalde gegevens zijn er minimumtermijnen en voor andere maximumtermijnen. Belfius hanteert ook verschillende werkwijzen voor klanten en prospecten. Van klanten moeten bepaalde gegevens bijgehouden worden voor operationele of wettelijk redenen. Van prospecten houdt Belfius de gegevens maximaal 13 maanden bij.

### 10. Wat bij eventuele wijzigingen aan dit charter?

We houden u op de hoogte van elke wijziging.

U kan het Privacycharter ook altijd bekijken in uw kantoor of op [belfius.be/PrivacyCharter](https://www.belfius.be/PrivacyCharter).