

Enregistrement et usage commercial des données des clients sur les sites web de Belfius Banque

Belfius Banque souhaite proposer à ses clients des informations, produits et services qui les intéressent. Par contre, Belfius Banque ne souhaite pas donner des informations ou proposer des produits et services qui n'intéresseraient pas ses clients.

Afin que les clients sachent précisément ce que Belfius Banque fait de leurs données qui proviennent des sites web de Belfius Banque, voici les grandes lignes de la manière de travailler chez Belfius Banque.

1. Quelles informations sont enregistrées ?

Il est possible de déduire les centres d'intérêt du client de ses habitudes de navigation des sites web de Belfius Banque. Afin de garantir l'exactitude de ces informations, nous n'enregistrons les informations sur le comportement du client (ses « clics » et son surf) que pour autant que le client se soit identifié via la procédure d'identification. Le comportement enregistré concerne la visite de certains dossiers thématiques, la consultation de certaines informations, l'exécution d'une simulation, la non-finalisation de certaines procédures d'achat ou de demande, etc. Ce type d'information est conservé pendant maximum un an.

2. Que fait-on avec les informations enregistrées ?

Les informations enregistrées sont traitées à l'aide de modèles, éventuellement avec d'autres données du client dont Belfius Banque dispose, comme ses données d'identité et des infos sur les produits qu'il possède. Les éventuels centres d'intérêt découlent de ces modèles. En fonction de ceux-ci, Belfius Banque peut proposer des produits et services financiers, en matière bancaire ou assurances.

À partir d'un certain moment, le client aura la possibilité de rattacher des produits qu'il possède à des « thèmes », comme les « Vacances ». Cette information (le lien entre un produit ou un compte à un thème) peut être traité par Belfius Banque sans utiliser de modèle.

3. Combien de communications commerciales ?

Afin d'éviter que le client ne reçoive trop de communications à des fins commerciales, Belfius Banque essaie de limiter ce type de communication à un maximum d'une communication par mois, tous canaux confondus (courrier, téléphone, e-mail et messages via la banque en ligne). Ce chiffre n'est pas une obligation de résultat, mais bien un chiffre cible, ce qui veut dire que Belfius Banque fera son possible pour ne pas dépasser cette limite mensuelle.

Pour ce chiffre cible, on ne tient toutefois pas compte des communications commerciales pour lesquelles le client s'est lui-même abonné, comme les newsletters, les messages sur certains sujets et les magazines. Les banniers sur les sites web de Belfius Banque n'entrent pas non plus en ligne de compte.

Par souci d'exhaustivité, précisons que les messages opérationnels (messages relatifs à la gestion des produits et services que le client possède chez Belfius Banque) et les informations que Belfius Banque est légalement tenue de communiquer ne sont pas considérés comme des communications à des fins commerciales.

4. Communications commerciales via quels canaux ?

Les propositions commerciales ou messages publicitaires personnalisés sont possibles via les banniers sur les sites web de Belfius Banque ou via les messages commerciaux au sein de l'application de banque en ligne. Afin de garantir la confidentialité des communications commerciales, ces messages sont uniquement envoyés après que le client s'est identifié via la procédure d'identification ou par e-mail pour autant que le client ait préalablement et explicitement donné son accord.

Les propositions commerciales peuvent également être envoyées par courrier ou être utilisées par un collaborateur dans une agence ou au Contact Center.

Un collaborateur d'agence ou du Contact Center peut toutefois prendre connaissance des comptes que le client a liés à certains thèmes.

5. Également des communications commerciales d'autres entreprises?

Belfius Banque garantit que Belfius Banque ou d'autres entreprises du groupe Belfius feront des propositions aux clients. En aucun cas, les clients dont les informations auront été collectées via le site web, ne recevront de propositions d'autres entreprises.

Belfius Banque peut faire appel à des sociétés externes qui traitent les informations, établissent et corrigent les modèles ou contactent le client pour le compte de Belfius Banque. Si tel est le cas, Belfius Banque prend toutes les mesures nécessaires pour que ces tiers garantissent le caractère confidentiel de ces données. Elles ne peuvent en aucun cas utiliser ces informations à d'autres fins.

6. Flexibilité

Via Internet Banking, le client dispose à tout moment de la possibilité de donner ou de retirer son accord pour l'usage commercial de ses données sur les sites web de Belfius Banque.