

Registratie en commercieel gebruik van klantgegevens op websites van Belfius Bank

Belfius Bank wenst haar klanten informatie, producten en diensten aan te bieden die tegemoet komen aan hun interesses. Tegelijk wenst Belfius Bank haar klanten geen informatie, producten en diensten aan te bieden die hen niet interesseren.

Om er voor te zorgen dat haar klanten weten wat Belfius Bank precies doet met hun gegevens die afkomstig zijn van de websites van Belfius Bank, beschrijven we hierbij in grote lijnen de werkwijze van Belfius Bank.

1. Registratie van welke informatie?

De interesses van een klant kunnen wij afleiden uit het klik- en surfgedrag van de klant op de websites van Belfius Bank. Om de juistheid van deze informatie te waarborgen, registreren we enkel informatie over het klik- en surfgedrag nadat de klant zich heeft geïdentificeerd via een identificatieprocedure. Het klik- en surfgedrag betreft het bezoeken van bepaalde themadossiers, het consulteren van bepaalde info, het uitvoeren van een simulatie, het niet-afwerken van bepaalde aankoop- of aanvraagprocedures, enz. Dergelijke informatie wordt gedurende maximaal 1 jaar bijgehouden.

2. Welk gebruik van geregistreeerde informatie?

De geregistreeerde informatie wordt via modellen verwerkt, eventueel samen met andere gegevens van de klant waarover Belfius Bank al beschikt, zoals o.a. identiteitsgegevens en info over productbezit.

Uit deze modellen vloeien mogelijke interesses voort. In functie daarvan kan Belfius Bank aan de klant financiële, bancaire of verzekeringsproducten of -diensten voorstellen.

Vanaf een bepaald moment zal de klant de mogelijkheid hebben om producten die hij heeft bij de bank, te koppelen aan "thema's" zoals bijvoorbeeld 'Vakantie'. Deze informatie (het koppelen van rekeningen aan bepaalde thema's) kan Belfius Bank verwerken zonder gebruik te maken van een model.

3. Hoeveel commerciële communicatie?

Om te verhinderen dat de klant te veel communicatie met commerciële doeleinden zou ontvangen, tracht Belfius Bank dergelijke communicatie te beperken tot maximaal 1 keer per maand, voor alle kanalen samen (brief, telefoon, e-mail en berichten via internetbankieren). Dit cijfer is geen resultaatsverbintenis, maar wel een streefcijfer wat betekent dat Belfius Bank zijn best zal doen om deze maandelijkse limiet niet te overschrijden.

Voor dit streefcijfer wordt echter geen rekening gehouden met commerciële communicatie waarop de klant zelf heeft ingeschreven, zoals nieuwsbrieven, berichten over bepaalde onderwerpen en magazines. Ook banners op websites van Belfius Bank worden buiten beschouwing gelaten.

Voor de volledigheid bevestigen we hierbij dat operationele berichten (berichten over het beheer van producten en diensten die de klant al heeft bij Belfius Bank) en informatie die bij wet verplicht is, niet beschouwd worden als communicatie met commerciële doeleinden.

4. Commerciële communicatie via welke kanalen?

De commerciële voorstellen of reclameboodschappen zijn mogelijk via banners op de websites van Belfius Bank of via commerciële berichten binnen de toepassing internetbankieren. Om de vertrouwelijkheid van de commerciële communicatie te waarborgen, worden deze berichten enkel verstuurd nadat de klant zich heeft geïdentificeerd via een identificatieprocedure of via e-mail in zoverre de klant hiervoor voorafgaandelijk zijn expliciet akkoord gegeven heeft.

De commerciële voorstellen kunnen ook per brief verstuurd worden of gebruikt worden door een medewerker in een kantoor of in het contactcenter.

Een medewerker in een kantoor of in het contactcenter kan evenwel kennis nemen van de rekeningen die de klant aan bepaalde thema's heeft gelinkt.

5. Ook commerciële communicatie van andere bedrijven?

Belfius Bank garandeert dat enkel Belfius Bank zelf of andere bedrijven van de Belfius-groep voorstellen zullen doen aan de klanten. In geen enkel geval zullen klanten op basis van de informatie die via de website verzameld wordt, voorstellen ontvangen van andere bedrijven.

Belfius Bank kan een beroep doen op externe firma's die voor rekening van Belfius Bank de informatie verwerken, de modellen opmaken of verbeteren of contact opnemen met de klanten. Indien dit het geval is, treft Belfius Bank de nodige maatregelen opdat die derden het vertrouwelijke karakter van deze gegevens zouden vrijwaren. Zij mogen in geen enkel geval deze informatie gebruiken voor andere doeleinden.

6. Aanpasbaarheid

Binnen internetbankieren kan de klant op elk moment zijn toestemming voor het commercieel gebruik van de op de websites van Belfius Bank geregistreerde klantengegevens wijzigen.