



Décisions automatisées

Version valable à partir du 15 octobre 2024

Belfius Banque & Assurances utilise une série de processus automatisés qui vous fournissent immédiatement une réponse ou un résultat. Les décisions sont prises automatiquement, sans intervention humaine, ce qui peut avoir des conséquences, également sur un plan juridique, pour vous.

Vous pouvez, par exemple, demander un crédit via le canal digital, lequel vous sera octroyé ou refusé au terme du processus de décision automatique.

Vous n'êtes pas d'accord avec la décision prise ou vous souhaitez obtenir de plus amples informations? Vous pouvez toujours nous contacter (voir 8.4 «comment puis-je exercer mes droits?» dans la Charte Vie privée).

Vous trouverez ci-dessous, par domaine, une description de la logique sur laquelle se basent les décisions prises dans les différents processus. D'autres facteurs jouent bien entendu également un rôle, comme la lutte contre le terrorisme, la fraude et les pratiques de blanchiment.

Cette liste est régulièrement complétée et mise à jour.

DÉCISIONS AUTOMATISÉES PAR DOMAINE

Emprunts

Octroi d'un crédit hypothécaire

Une demande pour un crédit hypothécaire commence toujours dans une agence Belfius où vous recevez toutes les informations légales.

À cet effet, vous fournissez les informations suivantes: vos données d'identification, le type de crédit, l'objet du crédit, le montant, le plan de remboursement et le label énergétique de l'immeuble. Votre situation financière en tant qu'emprunteur fait également l'objet d'un inventaire le plus complet possible sur la base de vos revenus, vos charges, votre composition familiale... Ceci permet de calculer votre capacité de remboursement. Belfius consulte également la Centrale des crédits aux particuliers de la Banque nationale.

Sur la base de toutes ces informations et de la nature de la relation client, il est décidé de vous attribuer ou non le crédit et à quelles conditions.

Si l'avis est positif, vous recevez une proposition de crédit. Vous décidez de l'accepter? Un contrat sera alors immédiatement établi que vous pourrez signer.

En cas d'avis négatif (refus), le spécialiste en crédit-logement peut transférer le dossier au siège central afin d'effectuer une analyse approfondie ou envoyer immédiatement une lettre de refus.

Demande et octroi d'un crédit à la consommation

La demande d'un crédit à la consommation peut se faire via une agence Belfius ou en ligne, via l'app Belfius ou Belfius Direct Net. En ligne, par le biais du canal digital, Belfius vous demande toutes les informations légales obligatoires et les données nécessaires pour initier une demande. Des données telles que votre identité, le type de crédit, l'objet du crédit, le montant et le plan de remboursement sont essentielles. En outre, votre situation financière en tant qu'emprunteur fait également l'objet d'un inventaire le plus complet possible sur la base de vos revenus, vos charges, votre profession, votre composition familiale, votre diplôme... Enfin, Belfius consulte également la Centrale des crédits aux particuliers de la Banque nationale.

En fonction de toutes ces données, Belfius peut décider de vous attribuer ou non le crédit et fixer les conditions d'octroi. Il est également possible que la décision nécessite l'intervention d'un analyste crédit ou une analyse budgétaire manuelle supplémentaire par un spécialiste.

Sur la base des données dont Belfius dispose dans la demande, un crédit à la consommation vous sera attribué ou non. Si le crédit est approuvé, vous pouvez l'accepter et le signer, par voie digitale ou en agence.

Si le crédit est refusé de manière totalement automatique, vous avez le droit de faire analyser votre demande par un collaborateur, et bénéficier ainsi d'une intervention humaine.

Cartes

Attribution d'une carte de crédit

Sur la base des données dont Belfius dispose, Belfius acceptera votre demande de carte de crédit et vous attribuera ou vous refusera une carte de crédit avec un montant de crédit maximum.

En cas de refus, vous pouvez nous contacter. Une analyse supplémentaire peut avoir lieu dans certains cas.

Activation d'une carte digitale dans un portefeuille digital

Lorsque vous activez votre carte digitale dans un portefeuille digital (Google Pay, Apple Pay, Garmin Pay, Fitbit Pay), Belfius vous attribue un numéro de carte digitale. Il est ensuite décidé de manière automatique de vous donner accès ou non au portefeuille digital. On vérifie notamment si votre carte Belfius est adaptée et une série de contrôles sont réalisés pour prévenir les cas de fraude. Ces contrôles sont effectués tant par Belfius que par le tiers. Il se peut donc que vous ne receviez pas d'accès à ces services de carte digitale.

Assurances

Ouverture et indemnisation d'un dossier de sinistre Belfius Home & Family

Si vous avez une assurance Belfius Home & Family, vous pouvez déclarer votre sinistre via nos canaux digitaux (Belfius Mobile et Belfius Direct Net). Un dossier sera automatiquement ouvert, sans acceptation ou refus de la couverture.

Le dossier sera ensuite traité par nos gestionnaires de sinistres. Si, dans le cas d'une déclaration digitales, les dommages sont inférieurs à 750 euros, vous pouvez décider, pour certains types de dommages, d'être indemnisé directement via un paiement direct. Vous confirmez digitalement votre accord pour la compensation éventuelle et vous recevez un paiement direct.

Acceptation médicale dans le cadre d'une assurance décès

Lors de la demande d'une assurance décès chez Belfius Insurance, un processus «d'acceptation médicale» est lancé. En fonction de vos réponses en tant que candidat assuré, Belfius décidera de manière autonome de:

- > l'acceptation de la police à des conditions normales
- > l'imputation d'une prime majorée
- > la nécessité de compléter des questionnaires médicaux supplémentaires
- > la nécessité de passer des examens médicaux supplémentaires

Vous pouvez contester la décision prise auprès de votre agence Belfius. Un gestionnaire rendra alors un deuxième avis.

Ce processus est identique pour les assurances solde restant dû liées à des crédits obtenus auprès de Belfius Banque.



Octroi de la couverture d'une assurance décès

Une couverture décès supplémentaire vous sera octroyée à condition que vous signiez une déclaration de santé en tant que candidat assuré.

Si vous ne signez pas la déclaration (par exemple, parce que votre état de santé ne le permet pas), le processus de souscription de la couverture supplémentaire sera interrompu.

Autre

Devenir client

Pour devenir client Belfius, une série de données à caractère personnel sont récoltées, entre autres vos données d'identité disponibles sur votre document d'identité. Sur la base de ces données, des contrôles légaux, imposés par la législation anti-blanchiment, sont exécutés automatiquement. Selon le type de document d'identité, un service bancaire de base vous sera attribué ou vous pourrez choisir parmi notre offre standard.

Contrôle anti-fraude

Afin de protéger les clients des fraudeurs qui tentent de s'enrichir illégalement, les transactions font l'objet d'un contrôle pour lutter contre la fraude ou tentative de fraude.

Des contrôles spécifiques sont exécutés dans des circonstances déterminées (comme la demande de services de carte digitale, l'ouverture de comptes, les demandes de cartes Belfius).

Si une anomalie est constatée, le système peut bloquer automatiquement (de manière temporaire) les transactions par carte et les paiements instantanés ainsi que l'accès à certains services et fonctionnalités.

Services pour les «clients fidèles»

En fonction de vos produits et revenus récurrents, Belfius détermine si elle est ou non votre «*banque principale*» (main bank) ou votre banque la plus importante. Si vous êtes considéré comme un «*client fidèle*», vous aurez accès à des fonctionnalités supplémentaires dans l'app, telles que la fonction «Appelez-moi dans les 30 minutes»..