



# CHARTRE VIE PRIVÉE

Version valable à partir du  
15 octobre 2024

## APPRENDRE À MIEUX VOUS CONNAÎTRE POUR UN SERVICE SUR MESURE

Votre satisfaction est au cœur de nos préoccupations. **Toujours**. C'est pourquoi, chez Belfius, le respect de votre vie privée et la protection de vos données personnelles font partie de nos priorités.

Nous traitons vos données afin de vous proposer des produits, des outils digitaux innovants, des services et des informations parfaitement adaptés à vos besoins. Le respect de votre vie privée est pour nous d'une importance primordiale. C'est notre engagement.

C'est pourquoi nous avons élaboré cette Charte Vie privée. Nous souhaitons vous informer sur la manière dont nous protégeons votre vie privée et tenons compte de vos préférences. Vos données personnelles ne sont pas vendues à des tiers. Et nous réalisons des contrôles systématiques sur le respect de cette charte.

Cette charte s'applique à différentes catégories de personnes dont nous collectons et traitons les données personnelles:

- > les clients privés et professionnels de Belfius
- > les prospects
- > les personnes, clientes ou non, qui prennent contact avec Belfius

**Soyez rassuré: comme pour votre argent,  
nous garantissons aussi la sécurité de vos données.**

# Belfius



# TABLE DES MATIÈRES

1. Qui est responsable du traitement de vos données personnelles? .....	3
2. En quoi consiste le traitement des données personnelles? .....	3
3. Quelles données personnelles sont traitées? .....	3
3.1 Vos données personnelles .....	3
Les données personnelles dans le cadre de votre relation client privée et/ou professionnelle avec Belfius ..	3
Les données spécifiques aux activités d'assurance .....	4
Les données spécifiques aux services non financiers de nos partenaires, si vous y souscrivez .....	4
Les données spécifiques aux prospects .....	4
3.2 Les données externes que Belfius combine avec vos données personnelles .....	4
4. Quand collectons-nous vos données personnelles? .....	5
5. Pourquoi traitons-nous vos données personnelles? .....	5
5.1 Fournir des services convenus par contrat, préparer des contrats à votre demande ainsi que les questions comptables et/ou administratives y afférentes .....	5
5.2 Protéger Belfius, nos clients et le public .....	5
5.3 Maintenir et améliorer les produits et services de Belfius, ou développer de nouveaux produits et services .....	5
5.4 Personnaliser votre expérience d'utilisateur et nos communications en fonction de vos préférences personnelles .....	5
5.5 Créer le profilage et des rapports utilisant des données agrégées .....	6
5.6 Vous contacter .....	6
6. Sur quelles bases juridiques repose le traitement de vos données personnelles? .....	7
7. À qui pouvons-nous transférer vos données personnelles? .....	7
7.1 Le groupe Belfius .....	7
7.2 Les prestataires de services spécifiques .....	7
7.3 Les pouvoirs publics .....	8
7.4 Les parties externes au groupe Belfius avec lesquelles nous collaborons pour offrir des services .....	9
8. Quels sont vos droits dans le cadre du traitement de vos données personnelles? .....	10
8.1 Vos droits vis-à-vis de Belfius .....	10
8.2 Vos droits vis-à-vis des tiers avec lesquels Belfius collabore .....	10
8.3 Vos droits en fonction de la personne ou de l'entité que vous représentez .....	10
8.4 Comment puis-je exercer mes droits? .....	10
8.5 Votre droit de déposer plainte .....	11
8.6 Votre responsabilité .....	11
9. Combien de temps vos données personnelles sont-elles conservées? .....	11
10. Que se passe-t-il si des modifications sont apportées à la présente Charte Vie privée? .....	11
11. Annexes à la Charte Vie privée .....	12
11.1 Décisions automatisées .....	12
11.2 Vos contacts digitaux via le Chat ou l'assistant digital .....	12
11.3 Liste des réassureurs de Belfius Insurance .....	12
12. Les principaux changements par rapport à la version précédente .....	12



## 1. Qui est responsable du traitement de vos données personnelles?

Belfius Banque SA, pour ce qui concerne les activités bancaires et les services non financiers, et Belfius Insurance SA, pour ce qui concerne les activités d'assurance, et dont le siège social est situé Place Charles Rogier, 11 à 1210 Bruxelles (ci-après dénommées ensemble «Belfius»).

La présente charte vise à vous informer sur le traitement de vos données dont la responsabilité incombe à Belfius.

Vous pouvez contacter notre Data Protection Officer («DPO» ou responsable de la Protection des Données) en lui écrivant à Belfius, à l'attention du DPO - Place Charles Rogier 11 à 1210 Bruxelles ou en lui envoyant un e-mail à [bancassureur.privacy@belfius.be](mailto:bancassureur.privacy@belfius.be).

Le règlement relatif au traitement des données personnelles s'applique uniquement aux personnes physiques et aux personnes qui représentent une entité juridique telle qu'une société, une commune ou une association. Le règlement ne s'applique pas à la personne morale elle-même.

## 2. En quoi consiste le traitement des données personnelles?

Les données personnelles comprennent toutes les informations concernant une personne physique identifiée ou identifiable. Il peut s'agir de coordonnées, d'un numéro d'identification, de données financières, géographiques, d'assurance, d'identification en ligne ou de toute autre donnée personnelle.

Le traitement des données personnelles comprend toute opération possible sur ces données, telle que leur collecte, leur enregistrement, leur utilisation ou leur conservation.

Belfius traite vos données personnelles à des fins diverses (voir point 5 de cette Charte Vie privée), sur la base de plusieurs fondements juridiques (voir point 6), et veille à ce que seules les données nécessaires soient traitées.

## 3. Quelles données personnelles sont traitées?

Il peut s'agir de vos données personnelles mais aussi des données externes que Belfius combine avec vos données personnelles. Vous trouverez ci-dessous les données exactes concernées.

### 3.1 Vos données personnelles

#### Les données personnelles dans le cadre de votre relation client privée et/ou professionnelle avec Belfius

- > les données d'identification telles que vos nom et prénom, adresse, date et lieu de naissance, e-mail, photo, numéro de téléphone et/ou de GSM, un token...
- > les données relatives à un(e) proposition de) contrat: informations concernant la profession et l'emploi, la solvabilité, la situation familiale, le salaire, le niveau de formation, les habitudes de consommation...
- > les données relatives à vos produits et à votre patrimoine: comptes, cartes, produits d'épargne et d'investissement, assurances, crédits...
- > les données financières et transactionnelles: retraits, montants, communications, paiements vers ou depuis vos comptes ou des comptes de tiers, et informations concernant vos comptes de paiement dans d'autres banques si vous les avez ajoutés dans les canaux Belfius (comme par exemple Belfius Mobile). En donnant votre accord (par exemple via un code PIN, un lecteur de carte...) pour leur exécution, vous acceptez expressément le traitement et la conservation des données personnelles nécessaires à l'exécution de ces opérations
- > les données relatives à votre comportement de navigation sur les sites internet de Belfius et dans les apps Belfius: consultation de données, simulations, achats ou demandes, réactions aux propositions commerciales telles que cliquer ou non sur une publicité affichée sur le site d'origine (par exemple, celui où vous avez cliqué sur une publicité Belfius)...
- > les données relatives à vos préférences personnelles: informations à propos de votre comportement et de vos préférences en matière d'utilisation des canaux de communication et de relation (site internet, apps, personnes de contact...), informations concernant votre style de vie personnel, vos hobbies, vos passions...
- > les données relatives à nos enquêtes de satisfaction
- > les données de géolocalisation (endroit où vous vous trouvez), par exemple, lorsque vous cherchez l'automate le plus proche en Belgique ou à l'étranger via l'app Belfius Mobile

- les données de localisation que Belfius obtient à partir de vos données de transaction et de votre utilisation de nos services non financiers
- les données audiovisuelles de nos caméras de surveillance pour garantir votre sécurité et celles de nos collaborateurs en agence Belfius
- les données enregistrées (chats, chats vidéo, e-mails, appels téléphoniques) obtenues via Belfius Connect, le service de gestion des plaintes ou nos agences. Celles-ci sont enregistrées, par exemple, pour améliorer la qualité de nos services ou pour des raisons de preuve
- les données obtenues via des tiers, comme les données du Registre national, du Moniteur, de la Centrale des crédits aux particuliers (CCP) de la Banque nationale de Belgique, les données de revenus obtenues via Sigedis absI pour le calcul de la prime maximale pour la Pension Libre Complémentaire pour Indépendants ou les données de sociétés externes pour compléter et améliorer nos données
- les données recueillies via des cookies qui peuvent, par exemple, fournir des informations sur vos préférences ou collecter des données statistiques. Vous trouverez plus d'infos sur nos sites, par exemple [belfius.be/cookies](https://belfius.be/cookies)
- les données telles que le type d'appareil et la version du système d'exploitation que vous utilisez, afin, par exemple, de pouvoir vous aider rapidement et efficacement lorsque vous nous contactez pour un problème technique
- toutes les autres informations ou données nécessaires au démarrage et/ou à la poursuite de la relation client

#### **Les données spécifiques aux activités d'assurance**

- les données relatives à vos contrats d'assurance, dossiers de sinistre et dossiers de réclamation
- les données de santé nécessaires à la conclusion et à l'exécution de certains contrats d'assurance (comme les assurances-vie et hospitalisation) et en cas de sinistre avec dommages corporels. Ces données peuvent uniquement être traitées par le médecin-conseil, votre intermédiaire d'assurances et les collaborateurs de Belfius Insurance - pour autant qu'ils soient chargés d'une ou plusieurs tâches associées - et par les éventuels tiers dont l'intervention est nécessaire dans le cadre de l'exécution de ces tâches
- les données relatives aux condamnations pénales et délits, comme l'état d'ivresse dans le cadre d'un accident de la circulation

#### **Les données spécifiques aux services non financiers de nos partenaires, si vous y souscrivez**

- les données d'identification pour intégrer votre compte actuel chez l'un de nos partenaires non financiers dans nos canaux Belfius
- les coordonnées spécifiques que vous fournissez lorsque vous souscrivez à l'un de ces services non financiers, telles que votre adresse e-mail, votre numéro de téléphone portable...
- les données de localisation, par exemple, lorsque vous utilisez l'un de ces services non financiers tels que l'app 4411 de stationnement mobile pour localiser votre zone de stationnement, ou ImmoVlan pour rechercher des habitations
- les données relatives à votre comportement (de navigation) sur les sites internet et dans les apps Belfius ou les données relatives à votre utilisation des services non financiers chez nos partenaires: la consultation des données, l'exécution de recherches ou de simulations ainsi que l'affichage de leurs résultats, les achats ou les demandes, les réactions à des propositions commerciales telles que le fait de cliquer ou non sur de la publicité sur le site internet d'origine, les données personnelles relatives à votre situation (familiale), vos préférences, vos favoris, ainsi que les données spécifiques relatives à un achat/une transaction chez nos partenaires. Pour certains services de partenaires externes que vous utilisez via les canaux de Belfius, vos données doivent être synchronisées entre Belfius et les partenaires dont vous utilisez le service. C'est pourquoi Belfius reçoit certaines données de ceux-ci
- spécifiques à ImmoVlan: les détails de votre recherche (par exemple, une habitation à louer ou à acheter), les résultats de recherche sauvegardés, vos biens favoris...

#### **Les données spécifiques aux prospects**

- les données personnelles que vous communiquez à Belfius avant d'entamer une relation contractuelle de client avec Belfius. Il s'agit de vos données d'identification, vos coordonnées et les données relatives à une simulation ou à un(e) (proposition de) contrat

### **3.2 Les données externes que Belfius combine avec vos données personnelles**

- les informations statistiques telles que celles qui sont fournies par Statbel, l'Office belge de statistique
- les données relatives à l'état et à la valeur de biens immobiliers, les informations cadastrales
- les informations sur les sociétés (telles que des informations sur les administrateurs, les gérants, etc.) et les coordonnées des représentants de diverses autorités via des sources externes telles que Graydon, le Moniteur belge, Pinakes, etc.



## 4. Quand collectons-nous vos données personnelles?

Nous collectons vos données lorsque vous rentrez en contact avec Belfius, par exemple lorsque:

- > vous devenez client ou nous vous ajoutons comme prospect dans nos fichiers
- > vous nous contactez (par exemple, par téléphone ou via notre assistant digital) ou nous vous contactons
- > vous visitez une agence
- > vous participez à une enquête, un concours, un webinaire ou un événement Belfius
- > vous utilisez un de nos produits ou services
- > vous vous connectez et utilisez nos apps ou nos sites internet
- > vous vous connectez et utilisez l'un de nos partenaires non financiers lorsque vous avez lié votre compte à Belfius

## 5. Pourquoi traitons-nous vos données personnelles?

Nous traitons vos données personnelles aux fins suivantes:

### 5.1 Fournir des services convenus par contrat, préparer des contrats à votre demande ainsi que les questions comptables et/ou administratives y afférentes

- > la gestion de votre dossier client (contrats et services)
- > l'estimation du risque et la détermination de la prime des contrats d'assurance actuels et futurs
- > la souscription, la gestion et l'exécution de contrats bancaires et d'assurance
- > l'exécution de transactions financières (comme les opérations de paiement, les services d'investissement, l'octroi de crédit...)
- > la souscription, la gestion et l'exécution des services non financiers
- > l'offre de services digitales supplémentaires dans Belfius Mobile, tels que
  - la fonction «Appelez-moi dans les 30 minutes» pour les clients fidèles « banque principale ». Que vous soyez ou non client « banque principale », nous le déduisons de critères tels que vos revenus récurrents et de vos produits.
  - l'attribution de catégories à vos transactions (courses, voyages, loisirs...) afin que nous puissions vous les présenter visuellement de manière conviviale.

### 5.2 Protéger Belfius, nos clients et le public

- > la prévention du blanchiment d'argent, de la fraude et du financement du terrorisme
- > l'identification et la lutte contre la fraude à l'assurance et l'analyse des risques correspondants
- > la prévention et la détection des manipulations de marché et des délits d'initié
- > le respect de diverses obligations et dispositions légales et les obligations fiscales
- > la réponse aux demandes des autorités judiciaires ou de contrôle pour accéder aux données
- > l'administration et la gestion des risques
- > la sécurité des personnes et des biens

### 5.3 Maintenir et améliorer les produits et services de Belfius, ou développer de nouveaux produits et services

- > l'amélioration continue de nos services, canaux et processus
- > la réalisation des tests préliminaires («proof of concept») lorsque Belfius étudie de nouvelles collaborations, par exemple avec des fournisseurs (TIC) ou d'autres partenaires
- > la réalisation d'enquêtes de satisfaction sur nos produits et services
- > l'évaluation ou l'adaptation de la stratégie de Belfius

#### 5.4 Personnaliser votre expérience d'utilisateur et nos communications en fonction de vos préférences personnelles

- > le pré-remplissage des champs ou la suggestion des comptes que vous utilisez régulièrement
- > le pré-remplissage des données déjà connues, lors de la demande de produits ou de services supplémentaires ou pour effectuer des simulations
- > nous évitons de poser des questions dont nous pourrions déduire les réponses nous-mêmes
- > des informations personnalisées via nos canaux digitaux qui peuvent vous inspirer et vous informer afin que vous puissiez gérer au mieux votre situation financière
- > le marketing direct, pour vous offrir des produits et services d'assurance, financiers et connexes et non financiers personnalisés et pour éviter de vous proposer des produits ou services qui ne vous concernent pas.

Belfius ne traite pas à des fins de marketing direct des données sensibles telles que les données sur les croyances religieuses ou la santé

Le marketing direct nous permet de:

- > traiter (automatiquement) vos données clients pour déterminer des profils de clients généraux ou spécifiques
- > mieux évaluer vos besoins et adapter notre offre en conséquence, par exemple, pour vous proposer:
  - une carte de crédit la mieux adaptée à vos besoins
  - la création d'un ordre permanent pour les paiements récurrents
- > vous suggérer des produits personnalisés aux moments clés de votre vie et par exemple:
  - vous conseiller lors de votre arrivée sur le marché du travail
  - vous proposer la meilleure assurance lors de l'acquisition d'une maison
- > vous informer de vos assurances d'investissement, des cours des actions ou d'autres produits d'investissement, en fonction de la composition de votre portefeuille
- > vous envoyer un message via notre app à des moments ou dans des lieux pertinents
- > vous conseiller en matière d'optimisation fiscale, par exemple en vous proposant un produit d'épargne-pension
- > vous proposer des produits ou des services de partenaires avec lesquels Belfius coopère et que nous pensons susceptibles de vous intéresser

Les actions commerciales personnalisées sur la base de vos données personnelles n'auront lieu qu'au nom du groupe Belfius.

#### 5.5 Créer le profilage et des rapports utilisant des données agrégées

- > la réalisation d'études
- > les analyses et les mesures pour mieux connaître le profil et le comportement de nos clients
- > la création de modèles et d'analyses avancées, qu'elles soient basées ou non sur l'intelligence artificielle (IA).
- > toute forme de traitement automatisé de données personnelles qui utilise des données personnelles pour évaluer certains aspects de la personnalité d'un client ou d'un prospect, notamment en vue d'analyser ou de prévoir ses performances au travail, sa situation économique, sa santé, ses préférences personnelles, ses intérêts, sa fiabilité, son comportement, sa localisation ou ses déplacements
- > l'élaboration de statistiques agrégées sur notre clientèle
- > l'élaboration de rapports sur le comportement de navigation de notre clientèle

#### 5.6 Vous contacter

- > via un collaborateur d'une agence Belfius
- > par téléphone, chat (vidéo) (par les collaborateurs de Belfius Connect ou les collaborateurs de nos agences)
- > via votre adresse e-mail
- > via les canaux digitaux de Belfius





## 6. Sur quelles bases juridiques repose le traitement de vos données personnelles?

Belfius traite vos données personnelles uniquement dans l'un des cas suivants:

- › lorsque Belfius vous en a demandé la permission et que vous (ou votre représentant légal) nous avez donné votre accord. Vous pouvez vous rétracter à tout moment. Cette rétractation s'applique exclusivement à la période qui la suit et n'affecte donc pas la légitimité des opérations de traitement qui l'ont précédée
- › lorsque vous avez donné votre accord à un tiers (par exemple à Bpost, à d'autres assureurs ou banques, à des partenaires non financiers) pour transmettre vos données personnelles à Belfius
- › lorsque Belfius exécute un contrat ou des mesures précontractuelles
- › lorsque Belfius est tenu de le faire en vertu d'une loi ou d'un règlement
- › sur la base d'un «intérêt légitime» dans lequel Belfius procède à une évaluation très approfondie entre l'intérêt de Belfius et votre intérêt, y compris la protection de votre vie privée

### Les intérêts légitimes comprennent par exemple:

- › la prévention de la fraude et des abus
- › la sécurité du réseau et des systèmes informatiques, la prévention des accès non sécurisés, des virus et des attaques de service qui pourraient causer des dommages aux systèmes informatiques.
- › la gestion des litiges
- › l'évaluation de la relation client globale
- › l'offre de produits ou de services correspondant au mieux à vos besoins et vos exigences
- › l'amélioration des processus et des apps
- › l'entraînement et le développement de modèles et d'applications basés sur l'intelligence artificielle (IA)
- › la réalisation d'études, de modèles et de statistiques
- › la création de synergies, de gains d'efficacité ou d'autres avantages organisationnels ou de processus
- › la réassurance des risques d'assurance
- › le marketing direct
- › la réalisation d'enquêtes (de satisfaction)
- › des informations personnalisées via nos canaux digitaux

## 7. À qui pouvons-nous transférer vos données personnelles?

Belfius ne vend pas vos données personnelles à des tiers. Vous trouverez ci-dessous un aperçu des situations où des données peuvent être échangées.


### 7.1 Le groupe Belfius

Le groupe Belfius se compose essentiellement de Belfius Banque et du réseau d'agences indépendantes (agents mandataires), Belfius Insurance, Belfius Asset Management, Crefius, Elantis, Belfius Lease, Belfius Lease Services, Belfius Auto Lease, Belfius Commercial Finance, Belfius Asset Finance Holding, VDL-Interass, Bureau Laveaux & Martin, Qualitass, Jaimy, Belfius Insurance Services Finance, Belfius Financing Company, Belfius Immo, Belfius Ireland Unltd. La composition du groupe Belfius peut bien entendu encore évoluer.

Pour certaines fins décrites au point 5, des données peuvent être échangées au sein du groupe Belfius. Les sociétés et les collaborateurs du groupe Belfius n'accèdent à vos données que lorsque cela s'avère nécessaire à l'accomplissement de leurs tâches (par exemple pour déterminer les tarifs des assurances).

### 7.2 Les prestataires de services spécifiques

Pour des raisons opérationnelles, nous devons parfois faire appel à des organisations externes à notre groupe soigneusement sélectionnées, comme par exemple Mastercard et Visa.



Pour certains services spécifiques, il arrive également que nous collaborions avec des partenaires externes, comme des agences de publicité et d'événementiel, des bureaux d'études, des fournisseurs de services informatiques, des fournisseurs d'accès à internet et aux réseaux sociaux, du personnel de sécurité, des avocats, des huissiers de Justice, des bureaux de recouvrement...

De même, pour l'exécution d'un certain nombre d'obligations vis-à-vis de ses preneurs d'assurance et/ou assurés, Belfius fait appel à des prestataires de services spécialisés tels que la plateforme gouvernementale eHealth ([ehealth.fgov.be](http://ehealth.fgov.be)), des bureaux de règlement de sinistres, le GIE Datassur ([datassur.be](http://datassur.be)), AssurCard SA ([assurcard.be](http://assurcard.be)), Compens asbl ([compens.be](http://compens.be)), Alfa Belgium, Promut SRL (connue sous la marque et le nom commercial MedExel), des entreprises et des courtiers de réassurance, des experts, des réparateurs, les détectives privés et les pouvoirs publics...

De même, dans le cadre d'audits et afin d'obtenir et de conserver certains certificats et labels de qualité, nous devons parfois échanger des données avec des tiers, principalement des cabinets d'audit ou autres organismes de contrôle indépendants, qui contrôlent notre fonctionnement interne afin de vérifier si nous remplissons les conditions de qualité nécessaires. Belfius Insurance a passé un accord de coopération avec le réassureur et le prestataire d'assistance Europ Assistance. Europ Assistance est responsable du traitement des données personnelles qu'elle collecte à la suite d'une demande d'assistance. Pour plus d'informations sur le traitement de vos données personnelles, ses finalités et l'exercice de vos droits, veuillez consulter la Déclaration de Confidentialité d'Europ Assistance sur [europ-assistance.be/fr/vie-privee](http://europ-assistance.be/fr/vie-privee).

Dans le secteur des assurances, deux bases de données spécifiques ont également été mises en place en vue d'analyser précisément les risques et de lutter contre la fraude à l'assurance.

- > D'une part, le fichier RSR géré par le responsable du traitement Datassur ESV ([datassur.be](http://datassur.be)). Vos données personnelles ne peuvent être intégrées dans le fichier RSR que dans les cas énumérés sur [www.datassur.be/fr/services/rsr](http://www.datassur.be/fr/services/rsr). Vous trouverez plus d'informations sur la politique de Datassur en matière de traitement des données personnelles et sur vos droits sur [www.datassur.be/fr/privacy-notice-fr](http://www.datassur.be/fr/privacy-notice-fr). Pour exercer vos droits concernant le fichier RSR, merci de contacter Datassur (1000 Bruxelles, Square de Meeûs 29 ou [privacy@datassur.be](mailto:privacy@datassur.be)). N'oubliez pas de joindre une photocopie du recto de votre carte d'identité à votre courrier ou à votre e-mail, votre demande sera traitée plus rapidement!
- > D'autre part, il existe aussi la base de données Sinistres gérée par le responsable du traitement Alfa Belgium. Après une déclaration de sinistre dans la catégorie Véhicules terrestres automoteurs, certaines données personnelles de l'assuré, du conducteur et de la contrepartie impliqués dans le sinistre seront communiquées à Alfa Belgium en vue de leur intégration dans la base de données Sinistres. Pour plus d'informations sur la politique d'Alfa Belgium en matière de traitement des données personnelles et sur vos droits, veuillez consulter le site [www.alfa-belgium.be/fr/privacy-statement](http://www.alfa-belgium.be/fr/privacy-statement). Pour faire valoir vos droits en ce qui concerne la base de données Sinistres, veuillez contacter Alfa Belgium (1000 Bruxelles, Square de Meeûs 29 ou [info@alfa-belgium.be](mailto:info@alfa-belgium.be)). Pour accélérer le traitement, veuillez joindre une photocopie du recto de votre carte d'identité à votre courrier ou à votre e-mail.

Belfius Insurance fait appel à des réassureurs pour réassurer les risques qu'elle accepte et ainsi limiter son propre risque. Ces sociétés sont elles-mêmes responsables du traitement de vos données personnelles. Pour plus d'informations, veuillez contacter le réassureur. Dans le document « Annexe Charte Vie privée Belfius - Liste des réassureurs de Belfius Insurance », vous trouverez un aperçu de tous les réassureurs avec lesquels Belfius Insurance travaille.

Les personnes autorisées à utiliser vos données ne peuvent le faire que dans les strictes limites de leur mission contractuelle ou légale spécifique.


Si nous faisons appel à une entreprise située en dehors de l'espace économique européen, nous ne le faisons que si nous avons la certitude qu'elle garantit le même niveau de protection des données personnelles que celui offert au sein de l'UE.

### 7.3 Les pouvoirs publics

Dans certains cas, Belfius est légalement tenue de communiquer certaines données personnelles à des institutions telles que la Banque nationale de Belgique ou des services gouvernementaux régionaux avec lesquels Belfius collabore:

- > pour l'évaluation du risque de crédit, les activités scientifiques ou pour la politique monétaire: des notifications de données relatives aux contrats de crédit à la consommation et de crédit hypothécaire, ou les données relatives au Registre des crédits aux entreprises. Le Registre des crédits aux entreprises est un registre géré par la Banque nationale de Belgique (Boulevard de Berlaimont 14, 1000 Bruxelles). Belfius est légalement





tenue de communiquer à ce registre certaines informations sur les emprunteurs et les garants y afférents dans le cadre des prêts aux entreprises. Vous avez le droit de consulter gratuitement les données stockées dans ce registre et, si nécessaire, de les faire corriger gratuitement. Vous pouvez contacter le responsable à la Protection des Données de la Banque Nationale de Belgique à l'adresse de la Banque nationale ou par e-mail via [dataprotection@nbb.be](mailto:dataprotection@nbb.be). Vous pouvez également déposer une plainte concernant ces enregistrements auprès de l'Autorité belge de protection des données (voir section 8.5).

- > pour la communication d'informations au Point de contact central (PCC). Le PCC est une base de données gérée par la Banque nationale de Belgique (Boulevard de Berlaimont 14, 1000 Bruxelles) Belfius est légalement tenue de communiquer au PCC les données prévues à l'article 4 de la loi du 8 juillet 2018. Par exemple, lorsque vous ouvrez ou clôturez un compte bancaire ou de paiement ou lorsque vous êtes désigné en tant que mandataire sur un compte, lorsque vous effectuez certaines transactions financières en espèces ou lorsque vous entamez une relation contractuelle avec Belfius ou que vous résiliez une relation de ce type. Dans le cas d'un compte bancaire ou de paiement, Belfius doit communiquer son solde périodique au PCC. En ce qui concerne les contrats d'assurance-vie d'une part, et les services d'investissement et/ou auxiliaires d'autre part, Belfius doit communiquer au PCC le montant périodique global, exprimé en euros, de l'ensemble de ces contrats financiers conclus avec le client. Ces données sont stockées dans le PCC. Ainsi, votre numéro de registre national ou, s'il n'est pas connu, votre numéro d'identification de la Banque Carrefour de la Sécurité sociale sera communiqué. À défaut de ces numéros d'identification, le PCC enregistre votre nom et votre premier prénom officiel, votre date de naissance, votre lieu et votre pays de naissance. Les données enregistrées dans le PCC y seront conservées pendant 10 ans à compter de la fin de l'année au cours de laquelle Belfius a notifié au PCC la clôture du compte susmentionné, le retrait d'un mandat sur le compte, l'existence d'une transaction financière susmentionnée ou la fin d'une relation contractuelle susmentionnée d'une catégorie spécifique. Les données relatives aux soldes périodiques et aux montants périodiques globaux sont conservées dans le PCC pendant 10 ans. Et ceci à partir de la fin de l'année au cours de laquelle le solde périodique ou le montant périodique global doit être déterminé conformément à la législation, en vue de sa soumission au PCC. Les données d'identification sont conservées au PCC jusqu'à la fin de la dernière année d'une période ininterrompue de 10 ans pendant laquelle aucune donnée relative à la personne concernée n'a été enregistrée. Les données enregistrées au PCC peuvent être utilisées, entre autres, dans le cadre d'une enquête fiscale et pour la détection d'infractions pénales, y compris le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme et de la grande criminalité, pour autant que les conditions imposées par la loi soient respectées. La Banque nationale de Belgique conserve la liste des demandes d'information au PCC pendant deux années civiles. Vous avez le droit de consulter vos données à la Banque nationale de Belgique et de contacter à la fois Belfius et la Banque nationale de Belgique pour demander la correction ou la suppression de données incorrectes que le PCC aurait enregistrées à votre nom.
- > dans le cadre du processus d'octroi de prêts professionnels, Belfius collabore régulièrement avec des services publics régionaux et européens afin d'offrir à certains clients un accès plus facile et plus rapide au crédit. Dans ce contexte, Belfius est contractuellement tenue d'échanger certaines données et documents relatifs aux clients avec ces services publics.
- > dans des cas spécifiques prévus par la loi, Belfius doit communiquer des informations à la cellule de traitement des informations financières ou aux autorités judiciaires ou de contrôle

#### **7.4 Les parties externes au groupe Belfius avec lesquelles nous collaborons pour offrir des services**

- > des tiers autorisés, lorsque vous y consentez et que vous utilisez les possibilités légales offertes par la directive européenne sur les services de paiement PSD2 pour intégrer les informations relatives aux transactions réalisées dans vos comptes de paiement Belfius auprès de ces tiers
- > à côté de ses activités bancaires et d'assurance, Belfius propose également des services de partenaires externes non financiers tels que par exemple Pluxee et Monizze. Pour accéder à ces nouveaux services, vous devez vous y abonner. Dans ce cadre, Belfius échangera certaines données personnelles avec les partenaires afin de rendre le service possible. Tant que vous ne souscrivez pas à un service, aucune donnée personnelle ne sera transmise au partenaire concerné. Vous devez confirmer explicitement l'utilisation de vos données personnelles pour chaque service. De même, pour chaque service, vous serez informé des données personnelles qui seront transmises.
- > Belfius transfère également certaines données personnelles lorsque vous utilisez les services de parties telles que Payconiq, European Payment Initiative (Wero) et Belgian Mobile ID (itsme) par l'intermédiaire de Belfius

## 8. Quels sont vos droits dans le cadre du traitement de vos données personnelles?

### 8.1 Vos droits vis-à-vis de Belfius

Vous avez un droit d'accès à vos données personnelles. Cela signifie que vous serez informé du traitement ou non de vos données personnelles et que vous pourrez y accéder grâce à une vue d'ensemble globale.

Vous avez le droit de demander la rectification et la suppression de vos données personnelles. Si vos données personnelles sont incorrectes, incomplètes ou non pertinentes, ou si vous souhaitez qu'elles soient supprimées, vous pouvez demander qu'elles soient modifiées, complétées ou, si la loi le permet, supprimées.

Dans certains cas, vous avez également le droit de demander une limitation du traitement de vos données pour un service particulier et le droit de vous opposer à l'utilisation de vos données sur la base d'un intérêt légitime (voir point 6).

Vous avez le droit de demander le transfert de vos données personnelles. Sous certaines conditions, certaines des données fournies peuvent être transférées à un autre responsable du traitement ou à vous-même.

Vous avez le droit de vous opposer à l'utilisation de vos données personnelles à des fins de marketing direct. Vous pouvez indiquer à tout moment que vous ne souhaitez pas que nous recueillions, stockions et traitions vos données à des fins de marketing direct. Dans ce cas, vous ne recevrez plus de propositions commerciales.

Vous avez le droit de vous opposer à tout processus décisionnel individuel entièrement automatique. Certains traitements de données et processus sont entièrement automatisés sans intervention humaine. Ainsi, nous pouvons, par exemple, répondre encore plus rapidement à certaines demandes de crédit ou d'assurance ou, dans le cas de transactions par carte, détecter et prévenir les fraudes et autres risques généraux. Si vous n'êtes pas d'accord avec le résultat d'un tel processus entièrement automatisé, vous pouvez toujours nous contacter.

### 8.2 Vos droits vis-à-vis des tiers avec lesquels Belfius collabore

Lorsque des données personnelles sont échangées avec des tiers à votre initiative, vous pourrez exercer vos droits à l'égard de ces parties conformément aux déclarations de confidentialité de ces parties, qui vous sont communiquées. Si vous souhaitez demander que des données soient corrigées ou supprimées, Belfius déploiera des efforts raisonnables pour informer ces tiers.

### 8.3 Vos droits en fonction de la personne ou de l'entité que vous représentez

La réglementation concernant la protection de la vie privée et vos droits à cet égard s'appliquent uniquement aux personnes physiques qui se représentent elles-mêmes, qui représentent une autre personne physique ou qui représentent une personne morale telle qu'une société, une commune ou une association. La réglementation ne s'applique pas à la personne morale elle-même.

L'exercice de vos droits est toujours lié à une seule personne ou à une seule entité que vous représentez à ce moment-là. Concrètement:

- > l'exercice de votre droit de rectification ou de suppression de vos données personnelles est limité à la personne ou à l'entité que vous représentez à un moment déterminé. Il est de votre responsabilité de communiquer explicitement à Belfius qui vous représentez lorsque vous exercez ce droit
- > vous pouvez gérer vos préférences en matière de marketing direct, d'utilisation du comportement de clic et de navigation, des données des transactions et des canaux de communication séparément selon la personne ou l'entité que vous représentez

### 8.4 Comment puis-je exercer mes droits?

Il existe plusieurs façons d'exercer les droits mentionnés ci-dessus:

- > via Belfius Direct Net et Belfius Mobile, vous pouvez exercer les droits suivants: le droit d'accès et le droit de vous opposer à l'utilisation de vos données personnelles à des fins de marketing direct. Vous pouvez également y gérer vos préférences concernant le traitement de votre comportement de clic et de navigation et le traitement des données de vos transactions
- > par e-mail à [info@belfius.be](mailto:info@belfius.be) (avec une copie du recto de votre carte d'identité en annexe)
- > par courrier (avec copie du recto de votre carte d'identité en annexe) adressée à Belfius - à l'attention du DPO, Place Charles Rogier 11 à 1210 Bruxelles

Au point 7.2, vous trouverez plus d'informations sur les modalités d'exercice de vos droits vis-à-vis de certains prestataires de services.

## 8.5 Votre droit de déposer plainte

Si vous avez une plainte concernant l'exercice de vos droits, notre Service de gestion des plaintes est là pour vous aider. Vous trouverez les informations nécessaires pour déposer une plainte sur [belfius.be/plaintes](https://belfius.be/plaintes).

Si les points de contact susmentionnés n'ont pas pu fournir une réponse satisfaisante, vous pouvez contacter notre Data Protection Officer («DPO» ou le responsable de la Protection des Données) en lui écrivant à l'adresse suivante: Belfius – à l'attention du DPO, Place Charles Rogier 11 à 1210 Bruxelles ou en envoyant un e-mail à [bancassureur.privacy@belfius.be](mailto:bancassureur.privacy@belfius.be).

Si vous n'êtes toujours pas d'accord avec le point de vue de Belfius ou si vous souhaitez déposer une plainte, vous pouvez contacter l'Autorité belge de protection des données ([autoriteprotectiondonnees.be](https://autoriteprotectiondonnees.be)).

## 8.6 Votre responsabilité

Vous êtes responsable de l'exactitude et de la mise à jour de vos données. Veuillez donc communiquer les modifications en temps voulu, par exemple en cas de déménagement, mariage, divorce, etc.

Vous êtes responsable de la distinction des coordonnées privées et professionnelles (voir point 8.3).

## 9. Combien de temps vos données personnelles sont-elles conservées?

Nous ne conservons vos données personnelles que dans un but précis et clairement défini. Il existe des périodes de conservation minimales pour certaines données et des périodes de conservation maximales pour d'autres. Les données des clients sont conservées, entre autres, pour des raisons opérationnelles, juridiques ou de preuve. Sauf s'il existe des délais légaux spécifiques, les données seront en principe conservées jusqu'à 10 ans après la fin de la relation contractuelle avec le client.

Pour les données relatives aux revendications professionnelles, une période de 30 ans s'applique. Pour les données relatives aux assurances, différents délais peuvent s'appliquer en fonction du type d'assurance.

Les communications (telles que les appels téléphoniques, les e-mails, les chats...) avec le client peuvent être conservées jusqu'à 10 ans pour des raisons de preuve ou dans le cadre de MIFID.

Pour les prospects, Belfius conserve les données pendant maximum 13 mois.

Pour la réalisation de certaines études, de modèles de risque ou de marketing, les informations ne peuvent être obtenues que sur une plus longue période. C'est pourquoi, dans ce cas, certaines données peuvent être conservées plus longtemps.

## 10. Que se passe-t-il si des modifications sont apportées à la présente Charte Vie privée?

Nous vous informerons de toute modification.

Vous pouvez également consulter à tout moment la Charte Vie privée dans votre agence ou sur [belfius.be/privacy](https://belfius.be/privacy).



## 11. Annexes à la Charte Vie privée

1. *Décisions automatisées*
2. *Vos contacts digitaux via le Chat ou l'assistant digital*
3. *Liste des réassureurs de Belfius Insurance*

## 12. Principaux changements par rapport à la version précédente

Dans cette nouvelle version de la Charte Vie privée, vous en apprendrez, entre autre, davantage sur les informations personnelles que nous vous proposons et sur l'utilisation de l'intelligence artificielle. Plus spécifiquement pour Belfius Insurance, vous trouverez plus d'informations sur les réassureurs auxquels Belfius Insurance fait appel et sur la collaboration avec les services publics régionaux et européens pour les crédits professionnels.

En plus, vous trouverez des informations complémentaires dans les 3 annexes sur [belfius.be/privacy](https://belfius.be/privacy).

Vous pouvez facilement consulter la version précédente de cette Charte Vie privée via [belfius.be/privacycharter-1](https://belfius.be/privacycharter-1). Et les questions les plus fréquemment posées sur l'utilisation de vos données personnelles peuvent être trouvées *ici*.