



## Questions fréquentes à propos de l'utilisation de vos données personnelles

*Vous le constatez chaque jour, le monde évolue très rapidement. Plus que jamais, notre priorité est d'être à vos côtés à tout moment. Belfius adapte dès lors en permanence son offre à vos besoins afin que vous puissiez consacrer plus de temps à ce qui compte vraiment.*

*Comment? En vous offrant les produits de bancassurance et les services financiers les plus performants. Et en vous facilitant la vie au quotidien avec des services non financiers.*

*Une approche que nous personnalisons sans cesse avec des propositions qui répondent encore mieux à vos attentes. Par exemple, nous vous proposons des formulaires en ligne préremplis, ce qui vous fait gagner du temps et vous évite du travail de recherche. Ou en vous faisant parvenir des informations personnalisées sur des événements financiers, des tendances et des modèles afin que vous ayez tout en main pour prendre une décision appropriée.*

*Pour offrir cette approche personnalisée à nos clients, nous prenons également en compte l'information relative à vos données transactionnelles, à moins que vous ne le refusiez.*

CI-DESSOUS, VOUS TROUVEREZ LES  
QUESTIONS FRÉQUEMMENT POSÉES,  
QUI VOUS PERMETTRONT DE TROUVER  
DES RÉPONSES CLAIRES.



## 1. Comment Belfius traite-t-elle mes données?

Votre satisfaction est notre priorité absolue. Toujours. C'est pourquoi le respect de votre vie privée et la protection de vos données personnelles sont primordiaux chez Belfius. Nous traitons vos données afin de vous proposer des produits, des outils digitaux innovants, des services et des informations qui ont vraiment du sens pour vous. Le tout dans le respect de votre vie privée et de la protection de vos données. C'est notre engagement. Vos données personnelles ne sont pas vendues à des tiers. Et nous veillons constamment au respect de notre Charte Vie privée.

## 2. Qu'est-ce qu'une donnée transactionnelle et quelles données sont utilisées?

Les données transactionnelles sont les données que nous obtenons à partir des opérations sur vos comptes individuels et communs, c'est-à-dire vos comptes Belfius, mais aussi sur les autres comptes que vous avez peut-être ajoutés à votre app Belfius.

Vous trouverez plus d'informations sur la manière dont cette utilisation est appliquée à vos comptes à la question 11 «De quel(s) compte(s) proviennent les données transactionnelles que vous utilisez?».

## 3. Dans quel but Belfius utilise-t-elle mes données transactionnelles?

Belfius peut utiliser vos données transactionnelles (= les données de vos opérations) dans les buts suivants:

- > **améliorer votre expérience client et faciliter l'utilisation de vos canaux digitaux Belfius**
- > **vous demander votre avis à l'aide d'enquêtes** qui nous permettent d'améliorer votre niveau de satisfaction
- > **vous fournir des informations personnalisées**, afin que vous puissiez faire des choix plus avisés
- > **vous proposer d'un côté des services financiers et des produits bancaires et d'assurance, ainsi que des services non financiers qui vous conviennent**, car nous pouvons estimer au mieux les offres qui pourraient vous intéresser

Grâce aux informations relatives à vos opérations, nous pouvons vous faciliter la vie, améliorer constamment nos services et faire des propositions encore plus sur mesure. Cela nous évite aussi de vous envoyer des offres qui ne vous conviennent pas.

Bien entendu, notre objectif est d'y trouver aussi bien votre intérêt que le nôtre. Nous n'utilisons ces informations que si cela peut être avantageux pour vous, par exemple pour vous faire des propositions plus pertinentes ou vous faire gagner du temps en remplissant vos coordonnées à l'avance. C'est aussi pourquoi un panel d'experts en protection des données évalue scrupuleusement chaque utilisation de vos données à l'aide d'un questionnaire objectif.

Concrètement, cela signifie que, dans certains cas, il est décidé de ne pas utiliser vos données. Par exemple, si le panel estime que cela ne vise pas suffisamment vos intérêts. De même, toute utilisation de données trop personnelles ou sensibles fera, elle aussi, l'objet d'un rejet. De plus, nous n'utilisons jamais d'informations sensibles, telles que la religion ou les données relatives à la santé.

Vous souhaitez obtenir des exemples concrets? Dans ce cas, nous vous invitons à consulter la question 17 «Comment Belfius utilise-t-elle mes données transactionnelles? Quelques exemples».

## 4. Que sont les informations personnalisées et quel est leur objectif?

Les informations personnalisées sont basées sur vos comptes personnels et les produits que vous détenez. Elles ont pour objectif de vous informer sur certains événements financiers qui peuvent être importants pour vous au moment où ils se produisent. Vous pouvez ainsi optimiser votre situation financière.

Nous distinguons **deux types** d'informations personnalisées:

- > **Les informations commerciales:** informations qui vous inspirent et vous informent sur les produits et services qui peuvent être utiles ou intéressants pour vous.

Quelques exemples:

- En fonction de votre solde restant et/ou de vos habitudes d'épargne, nous pouvons vous orienter vers des pages informatives qui expliquent comment épargner ou investir ce solde.
- Sur la base de vos données transactionnelles, nous pouvons mettre en évidence les avantages de certains produits ou services afin que vous ne manquiez pas d'éventuelles opportunités.



➤ **Les informations non commerciales:** informations qui vous inspirent et vous informent.

Quelques exemples:

- En fonction de vos données transactionnelles, nous pouvons vous informer de manière proactive sur vos futures grosses dépenses, telles que votre précompte immobilier. De cette manière, vous pouvez vous préparer financièrement.
- Sur la base de vos données transactionnelles, nous pouvons vous informer des remboursements que vous avez reçus.

## 5. Quel est l'avantage des informations personnalisées?

Les informations personnalisées peuvent être de nature commerciale ou non. Elles vous informent et vous inspirent au sujet des événements financiers, des tendances et des modèles et vous permettent de prendre des décisions avisées et de mieux gérer vos finances.

Vous obtiendrez notamment une vision claire de vos revenus et dépenses (actuels et futurs), ainsi que des propositions pour mieux rentabiliser votre argent (par exemple, comment activer un montant épargné).

Une information personnalisée ne constitue jamais un conseil en investissement individuel. Pour ce faire, vous pouvez vous rendre dans votre agence Belfius ou vous adresser à Belfius Connect.

Ces informations personnalisées ne s'affichent qu'au moment où les événements se produisent et sont utiles.

## 6. Que faire si je ne veux pas recevoir d'informations commerciales?

Si vous ne voulez plus recevoir d'informations commerciales, vous pouvez l'indiquer dans votre app Belfius ou Belfius Direct Net ou encore le signaler à votre agence Belfius. Vous trouverez de plus amples informations à la question 13 «Comment puis-je adapter mes préférences en matière de protection de la vie privée?».

## 7. Que faire si je ne veux pas recevoir d'informations non commerciales?

Si vous ne voulez plus recevoir d'informations non commerciales sur mesure (basées sur vos données transactionnelles), vous pouvez l'indiquer dans votre app Belfius ou Belfius Direct Net ou le signaler à votre agence Belfius. Vous trouverez de plus amples informations à la question 13 «Comment puis-je adapter mes préférences en matière de protection de la vie privée?».

## 8. Mes données transactionnelles sont-elles transmises à des tiers?

Non. Vos données transactionnelles ne sont pas transmises à des tiers, sauf dans des cas très spécifiques (par exemple, Visa ou Mastercard) et qui sont repris dans notre Charte Vie privée au point 7, «À qui pouvons-nous transférer vos données personnelles?».

Votre vie privée est protégée à tout moment, en tout lieu et vous restez maître de vos données. Vous pouvez bien entendu autoriser un autre établissement financier à intégrer votre compte Belfius dans son app.

## 9. Sur quel fondement juridique Belfius s'appuie-t-elle pour traiter mes opérations?

Pour utiliser l'information relative à vos opérations, Belfius s'appuie sur le fondement juridique de «l'intérêt légitime». Cela signifie que, chaque fois que Belfius utilise vos données transactionnelles, elle met soigneusement en balance votre intérêt, dont la protection de votre vie privée, et le sien (comme expliqué à la question 10). Belfius prend également en compte votre intérêt lors de l'utilisation de vos données, et donc uniquement si cela se fait aussi en votre faveur et pas uniquement pour son propre intérêt. Par exemple, pour vous faire gagner du temps en préremplissant vos données ou pour vous proposer des offres plus pertinentes. Un panel interne d'experts en protection des données évalue donc scrupuleusement chaque utilisation de vos données à l'aide d'un questionnaire objectif.

Vous trouverez plus d'informations sur l'intérêt légitime et les différents fondements juridiques invoqués par Belfius pour l'utilisation de vos données personnelles au point 6 de notre Charte Vie privée: «Sur quelles bases juridiques repose le traitement de vos données personnelles?». Vous pourrez également lire plusieurs exemples concrets illustrant la manière dont nous utilisons vos données transactionnelles à la question 17, «Comment Belfius utilise-t-elle vos données transactionnelles? Quelques exemples».



## 10. Quel est l'intérêt légitime de Belfius à utiliser mes transactions?

Il est important pour Belfius de pouvoir utiliser les transactions de ses clients pour:

- > le développement stratégique de ses propres services financiers, afin de développer de nouveaux services et des produits bancaires et d'assurance ou de tester son offre de services et de l'adapter si nécessaire
- > l'expansion stratégique des services non financiers supplémentaires proposés par ses partenaires, par exemple sa collaboration avec Proximus
- > être et rester votre partenaire de confiance en banque et assurances en regard des évolutions futures et de vos attentes envers votre institution financière

## 11. De quel(s) compte(s) proviennent les données transactionnelles que vous utilisez?

Nous utilisons les données transactionnelles de vos comptes Belfius, mais aussi celles de tout autre compte que vous avez pu ajouter à votre app Belfius Mobile. Cela comprend à la fois vos comptes individuels et vos comptes communs.

Votre préférence concernant l'utilisation de vos données transactionnelles s'applique toujours à l'ensemble des comptes dont vous êtes gestionnaire ou cotitulaire. En effet, cette préférence est strictement personnelle et s'applique uniquement à vous.

Vous et votre partenaire (ou autre cotitulaire) pouvez donc opter pour une préférence différente concernant l'utilisation des données transactionnelles: chacun de vous pourra donc recevoir de notre part des offres ou des messages différents.

## 12. Quel avantage l'utilisation de mes données transactionnelles m'offre-t-elle?

Vos données transactionnelles nous permettent de vous proposer des services encore plus sur mesure, de vous faciliter la vie et de vous soumettre des offres personnalisées.

Ainsi, Belfius peut utiliser vos données transactionnelles pour:

- > vous proposer des produits bancaires et d'assurance, des produits non financiers et d'autres avantages. Par exemple, en mettant en évidence les avantages de certains produits ou services afin que vous ne manquiez pas d'éventuelles opportunités
- > afficher des informations personnalisées, aussi bien commerciales que non commerciales
- > améliorer votre expérience client, par exemple en préremplissant vos données

Rassurez-vous, votre intérêt, votre contrôle et la protection de vos données sont primordiaux lors de toute utilisation de vos données transactionnelles. Un panel interne d'experts en protection des données examine dès lors scrupuleusement chaque utilisation à l'aide d'un questionnaire objectif.

## 13. Comment modifier mes préférences en matière de vie privée?

Vous pouvez configurer vos préférences de vie privée via 3 boutons de sélection:

- > offres commerciales
- > votre activité en ligne
- > vos transactions

Vous pouvez consulter et adapter vos préférences à tout moment via vos paramètres Vie privée:

- > dans votre app Belfius: via Paramètres (la roue dentée, votre photo ou initiales en haut à gauche) > Sécurité & Vie privée > Vie privée
- > dans Belfius Direct Net: via Mes services > Vie privée

Vous n'utilisez pas encore l'app Belfius ou Belfius Direct Net? Vous trouverez ici toutes les informations sur la façon de le faire facilement: *Banque par Internet et apps Mobile - Belfius*



#### 14. Quelles sont les implications pour moi si je m'oppose à la réception d'offres commerciales sur mesure? (Ma préférence est «désactivée».)

- > Vous ne recevrez pas de message personnalisé mais des informations plus générales qui tiennent moins compte de votre situation personnelle. Ces informations peuvent donc être moins pertinentes pour vous
- > Nous serons également moins en mesure de vous informer concernant votre situation bancaire et vos assurances ainsi que sur les actions que vous pouvez mettre en place

#### 15. Quelles sont les implications pour moi si je m'oppose à l'utilisation de mes données transactionnelles? (Ma préférence est «désactivée»)

- > Vous recevrez des messages moins personnalisés et plus généraux. En d'autres termes, ces messages tiendront moins compte de votre situation personnelle et seront donc moins pertinents pour vous.
- > Si vous souhaitez effectuer numériquement une simulation (de prix) ou d'achat, vous devrez rechercher vous-même toutes les informations demandées, les remplir et nous fournir les pièces justificatives, si nécessaire.
- > Nous serons également moins en mesure de vous informer en regard de votre situation bancaire, sur vos assurances ainsi que sur les actions que vous pouvez mettre en place.

Vous souhaitez quelques exemples concrets? Dans ce cas, nous vous invitons à consulter la question 17: «Comment Belfius utilise-t-elle vos données transactionnelles? Quelques exemples.»

Attention, même lorsque votre préférence est désactivée, quelques traitements nécessaires sont encore exécutés tels que des contrôles de conformité, des contrôles dans le cadre de la lutte contre la fraude, la détermination des catégories de transactions, la détermination de votre statut de client en banque principale ou non...

#### 16. Si je désactive mes paramètres en matière de vie privée pour les messages commerciaux, utilisez-vous mes données transactionnelles?

Si vous nous informez que vous ne souhaitez pas recevoir de messages commerciaux personnalisés, nous en tiendrons bien évidemment compte. En revanche, vos données transactionnelles peuvent toujours être utilisées, par exemple pour remplir automatiquement des champs lorsque vous souhaitez demander un produit ou un service par voie numérique ou effectuer une simulation (de prix). Nous pouvons également encore les utiliser pour vous transmettre des informations non commerciales.

Si vous ne le souhaitez pas, vous pouvez modifier votre préférence à tout moment. Voyez comment procéder à la question 13: «Comment modifier mes préférences en matière de vie privée?».

#### 17. Comment Belfius utilise-t-elle mes données transactionnelles? Quelques exemples.

L'utilisation des données transactionnelles permet, entre autres:

- > **de prévoir vos dépenses importantes:** chaque année, si vous devez payer une prime d'assurance annuelle, vous pouvez recevoir une notification afin de ne pas faire face à une mauvaise surprise
- > **d'inclure certaines informations à vos demandes digitales:** votre salaire peut, par exemple, être prérempli automatiquement lors d'une demande digitale pour un prêt. Ainsi, vous ne devez pas rechercher cette information vous-même ni fournir de pièces justificatives
- > **de vous proposer une assurance spécifique en fonction de vos opérations:** certaines dépenses ou revenus s'associent mieux à certaines assurances (par exemple, une assurance habitation spécifique si vous percevez un loyer, une carte de crédit avec une assurance pour les achats en ligne si vous effectuez régulièrement des achats sur internet, une carte de crédit avec une assurance annulation de voyage si vous réservez un voyage...), et nous vous aidons à y penser
- > **de vous proposer des services et produits non financiers:** nous pouvons voir si l'un de nos services ou produits non financiers, ou ceux de nos partenaires, peuvent vous être utiles. Par exemple, grâce à notre partenariat avec Proximus, vous pouvez bénéficier d'avantages exclusifs et, dans de nombreux cas, d'un package plus intéressant et moins cher qu'avec votre opérateur télécom actuel.

**VOUS SOUHAITEZ PLUS D'INFOS?** Alors, n'hésitez pas à demander notre Charte Vie privée. Ou consultez-la sur [belfius.be/privacy](https://belfius.be/privacy).