



# PRIVACYCHARTER

Versie geldig vanaf  
15 oktober 2024

## U BETER LEREN KENNEN VOOR EEN SERVICE OP MAAT

Uw tevredenheid staat voor ons centraal. **Altijd**. Daarom staan het **respect voor uw privacy** en de **bescherming van uw persoonsgegevens** bij Belfius voorop.

Om u producten, innovatieve digitale tools, services en informatie aan te bieden die echt iets voor u betekenen, verwerken we uw gegevens. Waarbij het respect voor uw privacy boven alles staat. Dat is ons **engagement**.

Daarom stelden we dit Privacycharter op. We willen u duidelijk informeren over hoe we uw privacy beschermen en hoe we rekening houden met uw voorkeuren. Uw persoonsgegevens worden niet verkocht aan derden. En we voeren consequent controles uit op de naleving van dit charter.

Dit charter is van toepassing op verschillende categorieën van personen van wie we persoonsgegevens verzamelen en verwerken:

- > privé- en professionele klanten van Belfius
- > prospecten
- > personen, al dan niet klanten, die zelf contact opnemen met Belfius

U kan dus gerust zijn: net als voor uw geld, garanderen we ook de veiligheid van uw persoonsgegevens.

# Belfius



# INHOUDSTAFEL

|  |    |
|--|----|
| 1. Wie is verantwoordelijk voor de verwerking van uw persoonsgegevens?   | 3  |
| 2. Wat houdt de verwerking van persoonsgegevens in?  | 3  |
| 3. Welke persoonsgegevens worden verwerkt?   | 3  |
| 3.1 Uw persoonsgegevens  | 3  |
| Persoonsgegevens in het kader van uw privé- en/of professionele klantrelatie met Belfius   | 3  |
| Gegevens specifiek voor de verzekeringsactiviteiten  | 4  |
| Gegevens specifiek voor de niet-financiële diensten van onze partners, indien u zich daarop inschrijft   | 4  |
| Gegevens specifiek voor prospecten   | 4  |
| 3.2 Externe gegevens die Belfius combineert met uw persoonsgegevens  | 4  |
| 4. Wanneer verzamelen we uw persoonsgegevens?  | 5  |
| 5. Waarvoor verwerken we uw persoonsgegevens?  | 5  |
| 5.1 Het leveren van contractueel afgesproken diensten, het voorbereiden van contracten op uw vraag en de daaraan verbonden boekhoudkundige en/of administratieve aangelegenheden | 5  |
| 5.2 Belfius, onze klanten en het publiek beschermen  | 5  |
| 5.3 Producten en diensten van Belfius onderhouden en verbeteren, of nieuwe producten en diensten ontwikkelen   | 5  |
| 5.4 Het personaliseren van uw gebruikservaring en onze communicatie conform uw persoonlijke voorkeuren   | 6  |
| 5.5 Profiling en geaggregeerde reporting   | 6  |
| 5.6 Om u te contacteren  | 6  |
| 6. Op welke rechtsgrond steunt de verwerking van uw persoonsgegevens?  | 7  |
| Gerechtvaardigde belangen zijn onder meer:   | 7  |
| 7. Aan wie kunnen we uw persoonsgegevens doorgeven?  | 7  |
| 7.1 De Belfius-groep   | 7  |
| 7.2 Specifieke dienstverleners   | 7  |
| 7.3 Overheidsinstanties  | 8  |
| 7.4 Externe partijen buiten de Belfius-groep waarmee we diensten aanbieden   | 9  |
| 8. Wat zijn uw rechten bij het verwerken van uw persoonsgegevens?  | 10 |
| 8.1 Uw rechten ten aanzien van Belfius   | 10 |
| 8.2 Uw rechten ten aanzien van derde partijen waarmee Belfius samenwerkt   | 10 |
| 8.3 Uw rechten in functie van de persoon of entiteit die u vertegenwoordigt  | 10 |
| 8.4 Hoe kan ik mijn rechten uitoefenen?  | 11 |
| 8.5 Recht om klacht in te dienen   | 11 |
| 8.6 Uw verantwoordelijkheid  | 11 |
| 9. Hoelang worden uw persoonsgegevens bewaard?   | 11 |
| 10. Wat bij eventuele wijzigingen aan dit Privacycharter?  | 11 |
| 11. Bijlagen bij het Privacycharter  | 12 |
| 11.1 Geautomatiseerde beslissingen   | 12 |
| 11.2 Uw digitale contacten via chat of digitale assistent  | 12 |
| 11.3 Lijst van herwerkers van Belfius Insurance  | 12 |
| 12. Belangrijkste wijzigingen tegenover de vorige versie   | 12 |



## 1. Wie is verantwoordelijk voor de verwerking van uw persoonsgegevens?

Belfius Bank NV voor wat de bancaire activiteiten en de niet-financiële diensten betreft en Belfius Insurance NV, voor wat de verzekeringsactiviteiten betreft met maatschappelijke zetel Karel Rogierplein 11 – 1210 Brussel (hierna samen 'Belfius' genoemd).

Met dit charter informeren we u over de verwerking van uw persoonsgegevens waarvoor Belfius verantwoordelijk is.

U kan contact opnemen met onze Data Protection Officer ('DPO', of verantwoordelijke voor gegevensbescherming) door hem aan te schrijven op het volgende adres: Belfius, ter attentie van de DPO – Karel Rogierplein 11 – 1210 Brussel of door een e-mail te sturen naar [bankverzekeraar.privacy@belfius.be](mailto:bankverzekeraar.privacy@belfius.be)

De regelgeving rond de verwerking van persoonsgegevens heeft alleen betrekking op natuurlijke personen en op personen die een rechtspersoon vertegenwoordigen zoals een bedrijf, een gemeente of een vereniging.

De regelgeving is niet van toepassing op de rechtspersoon zelf.

## 2. Wat houdt de verwerking van persoonsgegevens in?

Persoonsgegevens omvatten alle informatie over u als geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon. Dat kan gaan om contactgegevens, een identificatienummer, financiële gegevens, verzekeringsgegevens, geografische gegevens, online identificatiegegevens of elk ander persoonsgebonden gegeven.

De verwerking van persoonsgegevens omvat elke mogelijke bewerking van deze gegevens, zoals het verzamelen, registreren, gebruiken of bewaren ervan.

Belfius verwerkt uw persoonsgegevens voor diverse doeleinden (zie punt 5 van dit Privacycharter), op basis van diverse rechtsgronden (zie punt 6), en ziet erop toe dat enkel de noodzakelijke gegevens worden verwerkt.

## 3. Welke persoonsgegevens worden verwerkt?

Het kan zowel gaan om uw persoonsgegevens als om externe gegevens die Belfius combineert met uw persoonsgegevens. Hieronder vindt u om welke gegevens het precies gaat.

### 3.1 Uw persoonsgegevens

#### Persoonsgegevens in het kader van uw privé- en/of uw professionele klantrelatie met Belfius

- > identificatiegegevens zoals uw naam en voornaam, adres, geboorteplaats en -datum, e-mailadres, foto, telefoon- en/of gsm-nummer, een token...
- > gegevens die verband houden met een (voorstel voor een) contract: informatie over beroep en werksituatie, solvabiliteit, gezinssituatie, loon, opleidingsniveau, consumptiegewoonten...
- > gegevens gelinkt aan uw producten en uw vermogen: rekeningen, kaarten, spaar- en beleggingsproducten, verzekeringsproducten, kredieten...
- > financiële en transactiegegevens: geldopnames, bedragen, mededelingen, betalingen naar of vanaf uw rekeningen of rekeningen van derden, alsook deze m.b.t. uw betaalrekeningen bij andere banken als u die hebt toegevoegd in de Belfius-kanalen (zoals bijvoorbeeld Belfius Mobile). Via uw instemming (bijvoorbeeld via pincode, kaartlezer...) tot het uitvoeren van betalingstransacties, gaat u uitdrukkelijk akkoord met de verwerking en bewaring van de persoonsgegevens die noodzakelijk zijn voor de uitvoering ervan
- > gegevens in verband met uw (surf)gedrag op de Belfius-websites en in de Belfius-apps: raadplegen van gegevens, simulaties, aankopen of aanvragen, reacties op commerciële voorstellen zoals het al dan niet aanklikken van reclame op de website van oorsprong (bijvoorbeeld de website waar u klikte op Belfius-reclame)...
- > gegevens die verband houden met uw persoonlijke voorkeuren: informatie over uw gedrag en voorkeuren m.b.t. het gebruik van communicatie- en relatiekanalen (website, apps, contactpersonen...), informatie over uw persoonlijke levensstijl, hobby's, passies...
- > gegevens die verband houden met onze tevredenheidsenquêtes
- > geolokalisatiegegevens (waar u zich bevindt), bijvoorbeeld wanneer u in België of in het buitenland de dichtstbijzijnde geldautomaat zoekt via de Belfius Mobile-app

- > locatiegegevens die Belfius afleidt uit uw transactiegegevens en uit uw gebruik van onze niet-financiële diensten
- > audiovisuele gegevens via onze bewakingscamera's om in onze kantoren uw veiligheid en die van de kantoormedewerkers te garanderen
- > geregistreerde gegevens (tijdens chat, videogesprek, e-mail, telefonisch) via Belfius Connect, de dienst klachtenbeheer of onze kantoren. Die worden bijvoorbeeld geregistreerd om de kwaliteit van onze diensten te verbeteren of om bewijsredenen
- > gegevens via derden, bijvoorbeeld gegevens uit het Rijksregister, het Staatsblad, de Centrale voor Kredieten aan Particulieren (CKP) bij de Nationale Bank van België, inkomensgegevens verkregen via Sigedis vzw voor de berekening van de maximumpremie voor het Vrij Aanvullend Pensioen voor Zelfstandigen of gegevens van externe bedrijven voor het vervolledigen en verbeteren van onze gegevens
- > gegevens verkregen via cookies, die bijvoorbeeld informatie kunnen geven over uw voorkeuren, of die statistische informatie bijhouden. Meer hierover vindt u op onze websites, bijvoorbeeld op [belfius.be/cookies](https://belfius.be/cookies)
- > gegevens zoals het type van toestel en de versie van besturingssysteem waarmee u werkt, om u bijvoorbeeld snel en efficiënt te kunnen helpen op het moment dat u ons contacteert met een technisch probleem
- > alle overige informatie of gegevens nodig voor de evaluatie van de voortzetting van de klantrelatie

#### **Gegevens specifiek voor de verzekeringsactiviteiten**

- > gegevens gelinkt aan uw verzekeringscontracten, schadedossiers en klachtdossiers
- > gezondheidsgegevens, nodig voor het opstarten en uitvoeren van bepaalde verzekeringscontracten (zoals levens- en hospitalisatieverzekeringen) en bij schadegevallen met lichamelijk letsel. Deze gegevens kunnen enkel worden verwerkt door de raadgevend geneesheer, uw verzekeringstussenpersoon, en de medewerkers van Belfius Insurance voor zover zij belast zijn met een of meer taken die hiermee verband houden, en door eventuele derden waarvan de tussenkomst noodzakelijk is bij de uitvoering van deze taken
- > gegevens betreffende strafrechtelijke veroordelingen en strafbare feiten, bv. dronkenschap bij een verkeersongeval

#### **Gegevens specifiek voor de niet-financiële diensten van onze partners, indien u zich daarop inschrijft**

- > identificatiegegevens om uw bestaande account bij een van onze niet-financiële partners te integreren in onze Belfius-kanalen
- > specifieke contactgegevens die u opgeeft wanneer u zich inschrijft op een van deze niet-financiële diensten zoals uw e-mailadres, gsm-nummer...
- > locatiegegevens, bijvoorbeeld wanneer u gebruikmaakt van een van deze niet-financiële diensten zoals mobiel parkeren met 4411 om uw parkeerzone te identificeren of ImmoVlan om woningen te zoeken
- > gegevens in verband met uw (surf)gedrag op de websites en in de apps van Belfius of gegevens in verband met uw gebruik van de niet-financiële diensten bij onze partners: raadplegen van gegevens, uitvoeren van zoekopdrachten of simulaties en de weergegeven resultaten daarvan, aankopen of aanvragen, reacties op commerciële voorstellen zoals het al dan niet aanklikken van reclame op een website die niet van Belfius is, persoonlijke gegevens die betrekking hebben op uw (familiale) situatie, voorkeuren, favorieten en specifieke gegevens over een aankoop of transactie bij onze partners. Voor sommige diensten van externe partners die u gebruikt via de kanalen van Belfius, moeten uw gegevens gesynchroniseerd worden tussen Belfius en de partner waarvan u de dienst gebruikt. Daarom ontvangt Belfius bepaalde gegevens van die partner
- > specifiek voor ImmoVlan: de gegevens van uw zoekopdracht (zoals huur- of koopwoning), het bewaarde resultaat van de zoekopdracht, uw favoriete panden...

#### **Gegevens specifiek voor prospecten**

- > persoonsgegevens die u meedeelt aan Belfius voor u een contractuele klantrelatie aangaat met Belfius. Het gaat om uw identificatiegegevens, uw contactgegevens en gegevens die verband houden met een simulatie of een (voorstel voor een) contract

### **3.2 Externe gegevens die Belfius combineert met uw persoonsgegevens**

- > statistische informatie zoals afkomstig van het Belgische statistiekbureau Statbel
- > gegevens in verband met de staat en de waarde van onroerende goederen, kadastrale informatie
- > bedrijfsinformatie (zoals informatie over bestuurders, zaakvoerders...) en contactgegevens van mandatarissen van verschillende overheden via externe bronnen als Graydon, het Belgisch Staatsblad, Pinakes...



## 4. Wanneer verzamelen we uw persoonsgegevens?

We verzamelen uw gegevens wanneer u in contact komt met Belfius, bijvoorbeeld wanneer u:

- > klant wordt of wij u als prospect toevoegen in onze bestanden
- > contact met ons opneemt (bijvoorbeeld telefonisch of via onze digitale assistent) of als wij contact met u opnemen
- > een kantoor bezoekt
- > deelneemt aan een Belfius-enquête, -wedstrijd, -webinar of -event
- > gebruikmaakt van een van onze producten of diensten
- > zich aanmeldt op en gebruikmaakt van onze apps of sites
- > zich aanmeldt op en gebruikmaakt van een dienst van een van onze niet-financiële partners wanneer u uw account gelinkt hebt aan Belfius

## 5. Waarvoor verwerken we uw persoonsgegevens?

We verwerken uw persoonsgegevens voor de volgende doeleinden:

### 5.1 Het leveren van contractueel afgesproken diensten, het voorbereiden van contracten op uw vraag en de daaraan verbonden boekhoudkundige en/of administratieve aangelegenheden

- > het beheer van uw klantendossier (contracten en diensten)
- > het inschatten van het risico en de bepaling van de premie van huidige en toekomstige verzekeringscontracten
- > het opstarten, beheren en uitvoeren van bancaire en verzekeringscontracten
- > het uitvoeren van financiële transacties (waaronder betalingstransacties, beleggingsdiensten, kredietverstrekking..)
- > het opstarten, beheren en uitvoeren van niet-financiële diensten
- > het bieden van bijkomende digitale diensten in Belfius Mobile zoals
  - de 'bel me binnen 30 min'-functie voor trouwe 'hoofdbank'-klanten. Of u wel of niet een 'hoofdbank'-klant bent, leiden we af uit criteria zoals uw recurrente inkomsten en productbezit
  - het toekennen van categorieën aan uw transacties (boodschappen, reizen, vrije tijd...) zodat we dat voor u op een gebruiksvriendelijke manier kunnen visualiseren

### 5.2 Belfius, onze klanten en het publiek beschermen

- > het voorkomen van witwaspraktijken, van fraude en van financiering van terrorisme
- > het opsporen en bestrijden van verzekeringsfraude en bijhorende risicoanalyse
- > het voorkomen en opsporen van marktmanipulaties en van misbruik van voorkennis
- > het naleven van diverse wettelijke verplichtingen en bepalingen, en van fiscale verplichtingen
- > het beantwoorden van vragen van de gerechtelijke of toezichthoudende overheid om toegang te krijgen tot de gegevens
- > de administratie en het risicobeheer
- > de veiligheid van personen en goederen

### 5.3 Producten en diensten van Belfius onderhouden en verbeteren, of nieuwe producten en diensten ontwikkelen

- > de voortdurende verbetering van onze diensten, kanalen en processen
- > het uitvoeren van voorafgaande testen ('proof of concept') wanneer Belfius nieuwe samenwerkingen onderzoekt, bijvoorbeeld met (ICT-)leveranciers of andere partners
- > de tevredenheidsenquêtes rond onze producten en diensten
- > de evaluatie of het bijsturen van de strategie van Belfius

#### 5.4 Het personaliseren van uw gebruikservaring en onze communicatie conform uw persoonlijke voorkeuren

- > het vooraf invullen van velden of suggereren van rekeningen die u regelmatig gebruikt
- > het vooraf invullen van reeds gekende gegevens, bij aanvragen voor bijkomende producten of diensten of voor het uitvoeren van simulaties
- > het vermijden om vragen te stellen waarvan we het antwoord zelf al konden afleiden
- > persoonlijke inzichten via onze digitale kanalen die u kunnen inspireren en informeren zodat u uw financiële situatie optimaal kan beheren
- > direct marketing, om u gepersonaliseerde verzekerings-, financiële en aanverwante en niet-financiële producten en diensten aan te bieden en om te vermijden dat we u producten of diensten voorstellen die niet relevant voor u zijn

Belfius verwerkt voor zijn directmarketingdoeleinden geen gevoelige gegevens zoals gegevens over religie of gezondheid.

Via direct marketing kunnen we:

- > uw klantgegevens (automatisch) verwerken om algemene of specifieke klantenprofielen te bepalen
- > uw behoeften beter inschatten en ons aanbod daarop afstemmen, om u bijvoorbeeld:
  - een kredietkaart aan te bieden die beter bij u past
  - voor te stellen een doorlopende opdracht aan te maken voor recurrente betalingen
- > u bij de belangrijke momenten in uw leven aangepaste producten aanbieden, en u bijvoorbeeld:
  - adviseren bij uw start op de arbeidsmarkt
  - de beste verzekering voorstellen bij de aankoop van een huis
- > u op de hoogte houden over uw beleggingsverzekeringen, de koersen van aandelen of andere beleggingsproducten, op basis van de samenstelling van uw portefeuille
- > u op relevante momenten of locaties via onze app een melding sturen
- > u adviseren rond fiscale optimalisatie, bijvoorbeeld door u een pensioenspaarproduct aan te bieden
- > u producten of diensten aanbieden van partners waarmee Belfius samenwerkt waarvan we vermoeden dat ze interessant zijn voor u

Commerciële acties gepersonaliseerd op basis van uw persoonsgegevens zullen enkel plaatsvinden in naam van de Belfius-groep.

#### 5.5 Profiling en geaggregeerde reporting

- > het uitwerken van studies
- > analyses en metingen om inzicht te krijgen in het profiel en gedrag van onze klanten
- > het opstellen van modellen en geavanceerde analyses, al dan niet gebaseerd op artificiële intelligentie (AI)
- > elke vorm van geautomatiseerde verwerking van persoonsgegevens waarbij aan de hand van persoonsgegevens bepaalde persoonlijke aspecten van een klant of prospect worden geëvalueerd, met name om zijn beroepsprestaties, economische situatie, gezondheid, persoonlijke voorkeuren, interesses, betrouwbaarheid, gedrag, locatie of verplaatsingen te analyseren of te voorspellen
- > het afleiden van geaggregeerde statistieken over onze klantenbasis
- > rapporten die het surfgedrag van onze klantenbasis in kaart brengen

#### 5.6 Om u te contacteren

- > via een Belfius-medewerker in het kantoor
- > via telefoon, (video)chat (door de medewerkers van Belfius Connect of onze kantoormedewerkers)
- > via uw e-mailadres
- > via de digitale kanalen van Belfius



## 6. Op welke rechtsgrond steunt de verwerking van uw persoonsgegevens?

Belfius verwerkt uw persoonsgegevens enkel in een van de volgende gevallen:

- > wanneer Belfius u hiervoor toestemming vroeg en u (of uw wettelijke vertegenwoordiger) ons die gaf. Deze toestemming kan u steeds intrekken. Deze intrekking geldt uitsluitend voor de periode na de intrekking en tast dus niet de rechtmatigheid aan van de verwerking die plaatsvond tot het ogenblik van de intrekking
- > wanneer u toestemming gaf aan een derde (bv. Bpost, andere verzekeraars of banken, niet-financiële partners) om uw persoonsgegevens door te geven aan Belfius
- > wanneer Belfius een contract of precontractuele maatregel uitvoert
- > wanneer Belfius dit wettelijk of reglementair verplicht is
- > op basis van een 'gerechtvaardigd belang', waarbij Belfius een zeer grondige afweging maakt tussen het belang van Belfius en uw belang, waaronder de bescherming van uw persoonlijke levenssfeer

**Gerechtvaardigde belangen zijn onder meer:**

- > de preventie van fraude en misbruiken
- > de veiligheid van het netwerk en IT-systemen, het voorkomen van onbeveiligde toegangen, virussen en service attacks die schade kunnen toebrengen aan de IT-systemen
- > het beheer van geschillen
- > de evaluatie van de totale klantrelatie
- > het aanbieden van producten of diensten die zo nauw als mogelijk aansluiten bij uw behoeften en verlangens
- > verbeteren van processen en apps
- > het trainen en ontwikkelen van modellen en toepassingen gebaseerd op artificiële intelligentie (AI)
- > het maken van studies, modellen en statistieken
- > het creëren van synergiën, efficiëntieverhogingen of andere organisatorische of procesmatige voordelen
- > de herverzekering van de verzekeringsrisico's
- > direct marketing
- > het houden van (tevredenheids)enquêtes
- > persoonlijke inzichten via onze digitale kanalen

## 7. Aan wie kunnen we uw persoonsgegevens doorgeven?

Belfius verkoopt uw persoonsgegevens niet aan derden. Hieronder vindt u een overzicht van wanneer gegevens kunnen worden uitgewisseld.

### 7.1 De Belfius-groep

De Belfius-groep omvat hoofdzakelijk Belfius Bank en het zelfstandig netwerk van kantoren (agent-mandatarissen), 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... De samenstelling van de Belfius-groep kan uiteraard voortdurend evolueren.

Voor sommige van de doeleinden vermeld onder punt 5 kunnen gegevens worden uitgewisseld binnen de Belfius-groep. De ondernemingen en medewerkers binnen de Belfius-groep hebben enkel toegang tot uw gegevens als dat noodzakelijk is voor de uitvoering van hun taak (bijvoorbeeld om de verzekeringstarieven te bepalen).

### 7.2 Specifieke dienstverleners

Soms is het nodig dat we om operationele redenen een beroep doen op zorgvuldig geselecteerde organisaties buiten onze groep, bijvoorbeeld Mastercard en Visa.



Ook voor specifieke dienstverlening kan worden samengewerkt met externe partijen, zoals bijvoorbeeld reclame-, evenementen- en studiebureaus, ICT-dienstverleners, online en sociale netwerkproviders, veiligheidspersoneel, advocaten, gerechtsdeurwaarders, incassobureaus...

Ook voor de uitvoering van een aantal verplichtingen tegenover zijn verzekeringnemers en/of verzekerden doet Belfius een beroep op gespecialiseerde dienstverleners zoals: het e-Healthplatform van de overheid (*ehealth.fgov.be*), schaderegelingsbureaus, Datassur ESV (*datassur.be*), Assurcard nv (*assurcard.be*), Compens vzw (*compens.be*), Alfa Belgium, Promut cvba (gekend onder de merk- en handelsnaam MedExel), herverzekeringsondernemingen en makelaars, experts, herstellers, privédetectives, de overheid...

Ook in het kader van audits en voor het bekomen en behouden van bepaalde certificaten en kwaliteitslabels, moeten we soms gegevens uitwisselen met externe partijen, hoofdzakelijk auditkantoren of andere onafhankelijke controle instanties, die onze interne werking controleren om na te gaan of we aan de nodige kwaliteitsvoorwaarden voldoen.

Belfius Insurance heeft een samenwerkingsovereenkomst met herverzekeraar en bijstandsverlener Europ Assistance. Europ Assistance is verwerkingsverantwoordelijke voor de persoonsgegevens die het verzamelt naar aanleiding van een bijstands aanvraag. Meer informatie over de verwerking van uw persoonsgegevens, de doeleinden van de verwerking en het uitoefenen van uw rechten vindt u in het Privacycharter van Europ Assistance op [europ-assistance.be/nl/privacy](http://europ-assistance.be/nl/privacy).

Binnen de verzekeringssector werden ook 2 specifieke databanken opgericht met als doel een accurate risicoanalyse en bestrijding van verzekeringsfraude mogelijk te maken.

- > Enerzijds het RSR-bestand beheerd door verwerkingsverantwoordelijke Datassur ESV (*datassur.be*). Uw persoonsgegevens kunnen alleen in het RSR-bestand worden opgenomen in de gevallen die u vindt op [www.datassur.be/nl/diensten/rsr](http://www.datassur.be/nl/diensten/rsr). Meer informatie over het beleid van Datassur voor de verwerking van persoonsgegevens en uw rechten als betrokkene vindt u op [www.datassur.be/nl/privacy-notice](http://www.datassur.be/nl/privacy-notice). Om uw rechten uit te oefenen wat betreft het RSR-bestand kan u contact opnemen met Datassur (1000 Brussel, de MeeÛsquare 29, of [privacy@datassur.be](mailto:privacy@datassur.be)). Voeg een kopie van de voorzijde van uw identiteitskaart toe aan uw brief of e-mail, zo kan men u sneller helpen.
- > Anderzijds de Schadedatabank beheerd door de verwerkingsverantwoordelijke Alfa Belgium. Na de melding van een schadegeval in de tak motorrijtuigen zal een beperkt aantal persoonsgegevens van de verzekerde, bestuurder en tegenpartij die bij het schadegeval betrokken zijn worden meegedeeld aan Alfa Belgium voor opname in de Schadedatabank. Meer informatie over het beleid van Alfa Belgium voor de verwerking van persoonsgegevens en uw rechten als betrokkene vindt u op [www.alfa-belgium.be/nl/privacy-statement](http://www.alfa-belgium.be/nl/privacy-statement). Om uw rechten uit te oefenen wat betreft de Schadedatabank kan u steeds contact opnemen met Alfa Belgium (1000 Brussel, de MeeÛsquare 29, of [info@alfa-belgium.be](mailto:info@alfa-belgium.be)). Voeg een kopie van de voorzijde van uw identiteitskaart toe aan uw brief of e-mail, zo kan men u sneller helpen.

Belfius Insurance doet een beroep op herverzekeraars om de door haar geaccepteerde risico's te herverzekeren en zo haar eigen risico te beperken. Die ondernemingen zijn zelf verantwoordelijk voor de verwerking van uw persoonsgegevens. Voor meer informatie kan u bij de herverzekeraar terecht. In het document 'Bijlage Belfius Privacycharter - Lijst van herverzekeraars van Belfius Insurance' vindt u een overzicht van alle herverzekeraars waar Belfius Insurance mee samenwerkt.

Personen die gemachtigd zijn om uw gegevens te gebruiken, kunnen dat enkel binnen de strikte limieten van hun specifieke contractuele of wettelijke opdracht.

Indien we een beroep doen op een onderneming buiten de Europese Economische Zone, doen we dat enkel als we garanties bekomen rond eenzelfde adequaat beschermingsniveau met betrekking tot uw persoonsgegevens als binnen de EU.

### 7.3 Overheidsinstanties

In sommige gevallen is Belfius wettelijk verplicht of contractueel gehouden om bepaalde persoonsgegevens mee te delen aan instellingen zoals bijvoorbeeld de Nationale Bank van België of regionale overheidsdiensten waarmee Belfius samenwerkt:

- > voor de evaluatie van het kredietrisico, voor wetenschappelijke activiteiten of voor monetair beleid: meldingen van de gegevens i.v.m. contracten rond het consumentenkrediet en het hypothecair krediet, of gegevens betreffende het Register voor Kredieten aan Ondernemingen





Het Register voor Kredieten aan Ondernemingen is een register dat door de Nationale Bank van België (Berlaimontlaan 14, 1000 Brussel) wordt beheerd. Belfius is wettelijk verplicht om m.b.t. bedrijfskredieten bepaalde gegevens over de verbonden kredietnemers en zekerheidsstellers mee te delen aan dit Register. U hebt het recht om de gegevens opgeslagen in dit Register kosteloos in te zien en deze eventueel ook kosteloos te laten corrigeren.

U kan de functionaris voor gegevensbescherming van de Nationale Bank van België op het adres van de Nationale Bank of via [dataprotection@nbb.be](mailto:dataprotection@nbb.be) contacteren. U kan met betrekking tot deze registraties ook een klacht indienen bij de Gegevensbeschermingsautoriteit (zie hiervoor rubriek 8.5).

- > voor de mededeling van informatie aan het Centraal Aanspreekpunt (CAP)

Het CAP is een gegevensbestand dat wordt beheerd door de Nationale Bank van België (Berlaimontlaan 14, 1000 Brussel).

Belfius is wettelijk verplicht om de gegevens bepaald in artikel 4 van de wet van 8 juli 2018 aan het CAP mee te delen. Bijvoorbeeld wanneer u een bank- of betaalrekening opent, afsluit of u er een volmacht op wordt toegekend, u bepaalde financiële verrichtingen doet waarbij contanten betrokken zijn of u met Belfius een contractuele relatie hebt of een contractuele relatie wordt beëindigd. Bij een bank- of betaalrekening moet Belfius het periodieke saldo ervan aan het CAP meedelen. Bij levensverzekeringsovereenkomsten enerzijds en beleggings- en/of nevendiensten anderzijds moet Belfius het in euro uitgedrukte, periodieke geglobaliseerde bedrag waarop het geheel van dergelijke met de klant gesloten financiële overeenkomsten slaat aan het CAP meedelen. Deze gegevens worden in het CAP opgeslagen.

Zo wordt uw rijksregisternummer of, als dat niet gekend is, uw identificatienummer van de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid meegedeeld. Bij gebrek aan dergelijke identificatienummers registreert het CAP uw naam en eerste officiële voornaam, geboortedatum, geboorteplaats en geboorteland.

De gegevens die worden geregistreerd in het CAP worden daar 10 jaar in opgeslagen en bewaard vanaf het einde van het jaar waarin Belfius de afsluiting van voornoemde rekening, de intrekking van een volmacht op rekening, het bestaan van een voornoemde financiële verrichting of het einde van een voornoemde contractuele relatie van een specifieke categorie aan het CAP heeft meegedeeld. De gegevens met betrekking tot de periodieke saldi en de periodiek geglobaliseerde bedragen worden in het CAP opgeslagen gedurende 10 jaar. En dit vanaf het einde van het jaar tijdens hetwelk het periodieke saldo of het periodiek geglobaliseerde bedrag volgens de wetgeving moet worden vastgesteld met het oog op mededeling aan het CAP. De identificatiegegevens worden bewaard in het CAP tot het einde van het laatste jaar van een ononderbroken periode van 10 jaar waarin geen enkel gegeven werd geregistreerd in verband met de betrokken persoon.

De gegevens die worden geregistreerd in het CAP mogen onder andere gebruikt worden in het kader van een fiscaal onderzoek en in het kader van het opsporen van strafbare inbreuken, waaronder het witwassen van geld en de financiering van het terrorisme en de zware criminaliteit, mits de voorwaarden die de wet oplegt worden nageleefd.

De Nationale Bank van België bewaart de lijst van informatie-aanvragen bij het CAP 2 kalenderjaren.

U hebt het recht om uw gegevens in te zien bij de Nationale Bank van België en om zowel Belfius als de Nationale Bank van België te contacteren voor de verbetering of verwijdering van onjuiste gegevens die het CAP op uw naam zou geregistreerd hebben.

- > In het kredietverleningsproces voor professionele kredieten werkt Belfius regelmatig samen met Regionale en Europese Overheidsdiensten om bepaalde klanten gemakkelijker en sneller toegang te geven tot het krediet.  
In die context is Belfius contractueel verplicht om bepaalde klantengegevens en documenten met deze overheidsdiensten uit te wisselen.
- > In specifieke wettelijk omkaderde gevallen moet Belfius informatie meedelen aan de cel voor financiële informatieverwerking of aan gerechtelijke autoriteiten of toezichthouders

#### 7.4 Externe partijen buiten de Belfius-groep waarmee we diensten aanbieden

- > Gemachtigde derde partijen, wanneer u toestemt en gebruikmaakt van de wettelijke mogelijkheden die de Europese richtlijn voor betalingsdiensten PSD2 biedt om uw transactie-informatie van uw betaalrekeningen bij Belfius te integreren bij deze partijen
- > Belfius biedt naast zijn bancaire en verzekeringsactiviteiten ook diensten aan van externe, niet-financiële partners, zoals Pluxee en Monizze. Om toegang te krijgen tot deze nieuwe diensten, moet u ze onderschrijven. Belfius zal op dat moment bepaalde persoonsgegevens uitwisselen met de partners om de service mogelijk te maken



Zolang u niet inschrijft op een dienst worden geen persoonsgegevens doorgegeven aan de betrokken partner.

Het gebruik van uw persoonsgegevens moet u expliciet bevestigen per dienst. Hierbij zal per dienst vermeld worden welke persoonsgegevens er worden doorgegeven

- Belfius geeft ook bepaalde persoonsgegevens door wanneer u via Belfius gebruikmaakt van diensten van partijen als Payconiq, European Payment Initiative (Wero) en Belgian Mobile ID (itsme)

## 8. Wat zijn uw rechten bij het verwerken van uw persoonsgegevens?

### 8.1 Uw rechten ten aanzien van Belfius

U hebt recht op de inzage van uw persoonsgegevens. Dit houdt in dat u uitsluitsel krijgt over de al dan niet verwerking van uw persoonsgegevens en inzage krijgt via een globaal overzicht.

U hebt recht op het corrigeren en het verwijderen van uw persoonsgegevens. Zijn uw persoonsgegevens onjuist, onvolledig of niet relevant, of wil u ze laten verwijderen, dan kan u ze laten wijzigen, aanvullen of, indien de wet dit toestaat, laten wissen.

In bepaalde gevallen hebt u ook het recht om een beperking van de verwerking van uw gegevens te vragen voor een bepaalde dienstverlening en het recht op verzet tegen het gebruik van uw gegevens op basis van gerechtvaardigd belang (zie punt 6).

U hebt het recht op overdracht van persoonsgegevens. Bepaalde gegevens die u ons bezorgde mag u onder bepaalde voorwaarden laten overdragen aan een andere verwerkingsverantwoordelijke of aan uzelf.

U hebt het recht om u te verzetten tegen het gebruik van uw persoonsgegevens voor direct marketing. U kan op elk moment aangeven dat u niet wil dat we uw gegevens verzamelen, bewaren en verwerken voor directmarketingdoeleinden. U ontvangt dan geen commerciële voorstellen meer.

U hebt het recht om niet enkel te worden onderworpen aan een volledig automatische individuele besluitvorming. Bepaalde gegevensverwerkingen en processen verlopen volledig geautomatiseerd zonder menselijke tussenkomst. Zo kunnen we bijvoorbeeld nog sneller antwoorden op bepaalde krediet- of verzekeringsaanvragen of in geval van kaarttransacties fraude en andere algemene risico's detecteren en voorkomen. Bent u het niet eens met het resultaat van zo'n volledig geautomatiseerd proces, dan kan u ons altijd contacteren.

### 8.2 Uw rechten ten aanzien van derde partijen waarmee Belfius samenwerkt

Wanneer op uw initiatief persoonsgegevens worden uitgewisseld met derde partijen, zal u uw rechten ten aanzien van die partijen kunnen uitoefenen overeenkomstig de privacyverklaringen van die partijen, die aan u worden meegedeeld. Wanneer u gegevens wil corrigeren of laten verwijderen, zal Belfius redelijke inspanningen doen om die derde partijen daarvan op de hoogte te brengen.

### 8.3 Uw rechten in functie van de persoon of entiteit die u vertegenwoordigt

De regelgeving rond de bescherming van de persoonlijke levenssfeer en uw rechten daaromtrent hebben alleen betrekking op natuurlijke personen die ofwel zichzelf vertegenwoordigen, ofwel een andere natuurlijke persoon vertegenwoordigen, ofwel een rechtspersoon vertegenwoordigen zoals een bedrijf, gemeente of vereniging.

De regelgeving is niet van toepassing op de rechtspersoon zelf.

Het uitoefenen van uw rechten is steeds gelinkt aan één persoon of entiteit die u op dat moment vertegenwoordigt. Concreet:

- het uitoefenen van uw recht op het corrigeren of het verwijderen van uw persoonsgegevens, beperkt zich tot de persoon of entiteit die u op dat moment vertegenwoordigt. Het is uw verantwoordelijkheid om uitdrukkelijk mee te delen aan Belfius wie u vertegenwoordigt wanneer u dit recht uitoefent
- uw voorkeuren betreffende direct marketing, gebruik van klik- en surfgedrag, transactiegegevens en communicatiekanalen kan u apart beheren in functie van de persoon of entiteit die u vertegenwoordigt

#### 8.4 Hoe kan ik mijn rechten uitoefenen?

Er zijn verschillende manieren om bovenstaande rechten uit te oefenen:

- > via Belfius Direct Net en Belfius Mobile kan u de volgende rechten uitoefenen: recht op inzage, het recht om u te verzetten tegen het gebruik van uw persoonsgegevens voor direct marketing. U kan er ook uw voorkeuren beheren voor het gebruik van uw klik- en surfgedrag en de verwerking van uw transactiegegevens
- > via mail naar [info@belfius.be](mailto:info@belfius.be) (met een kopie van de voorzijde van uw identiteitskaart in bijlage)
- > via brief (met een kopie van de voorzijde van uw identiteitskaart in bijlage) naar Belfius – ter attentie van de DPO, Karel Rogierplein 11, 1210 Brussel

In rubriek 7.2 vindt u meer info over hoe u uw rechten tegenover specifieke dienstverleners kan uitoefenen.

#### 8.5 Recht om klacht in te dienen

Hebt u een klacht over de uitoefening van uw rechten, dan is onze dienst Klachtenbeheer er om u te helpen. Op de webpagina [belfius.be/klachten](https://www.belfius.be/klachten) vindt u de mogelijkheden om een klacht in te dienen.

Als bovenstaande aanspreekpunten geen afdoend antwoord konden geven, dan kan u contact opnemen met onze verantwoordelijke voor gegevensbescherming ('DPO') door hem aan te schrijven op het volgende adres: Belfius – ter attentie van de DPO, Karel Rogierplein 11, 1210 Brussel of door een mail te sturen naar [bankverzekeraar.privacy@belfius.be](mailto:bankverzekeraar.privacy@belfius.be).

Gaat u niet akkoord met het standpunt van Belfius of wenst u klacht in te dienen? Neem dan contact op met de Belgische Gegevensbeschermingsautoriteit ([gegevensbeschermingsautoriteit.be](https://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be)).

#### 8.6 Uw verantwoordelijkheid

U bent verantwoordelijk om uw gegevens zo accuraat mogelijk en up-to-date te houden. Geef aanpassingen dus op tijd door, bijvoorbeeld bij een verhuis, huwelijk, echtscheiding...

U bent verantwoordelijk om privé en professioneel gebruikte contactgegevens uit elkaar te houden (zie punt 8.3).

### 9. Hoelang worden uw persoonsgegevens bewaard?

We bewaren uw persoonsgegevens slechts voor een welbepaald en duidelijk omschreven doel. Voor bepaalde gegevens zijn er minimumtermijnen en voor andere maximumtermijnen. Klantgegevens worden onder meer bewaard voor operationele, wettelijke of bewijsredenen. Behoudens specifieke afwijkende wettelijke termijnen, worden gegevens in principe tot 10 jaar na het einde van de contractuele klantenrelatie bewaard. Voor gegevens met betrekking tot zakelijke vorderingen geldt een termijn van 30 jaar. Voor gegevens met betrekking tot verzekeringen kunnen afwijkende termijnen gelden naargelang het type verzekering.

Communicatie (zoals telefoongesprekken, e-mails, chats...) met de klant kan tot 10 jaar bewaard worden omwille van bewijsredenen of verplichtingen in het kader van MIFID.

Gegevens met betrekking tot prospecten houdt Belfius maximaal 13 maanden bij.

Voor het maken van bepaalde studies, risico- of marketingmodellen, kunnen inzichten slechts binnen een ruimer tijds kader worden verworven. Hiervoor kunnen bepaalde gegevens een langere periode bijgehouden worden.

### 10. Wat bij eventuele wijzigingen aan dit Privacycharter?

We houden u op de hoogte van elke wijziging.

U kan het Privacycharter ook altijd bekijken in uw kantoor of op [belfius.be/privacy](https://www.belfius.be/privacy).



## 11. Bijlagen bij het Privacycharter

1. *Geautomatiseerde beslissingen*
2. *Uw digitale contacten via chat of digitale assistent*
3. *Lijst van herverzekeraars van Belfius Insurance*

## 12. Belangrijkste wijzigingen tegenover de vorige versie

In deze nieuwe versie van het Privacycharter krijgt u onder andere meer informatie over persoonlijke inzichten die we u aanbieden en het gebruik van artificiële intelligentie. Specifiek voor Belfius Insurance krijgt u meer informatie over de herverzekeraars waarop Belfius Insurance een beroep doet en de samenwerking met de Regionale en Europese overheidsdiensten voor professionele kredieten. U vindt daarnaast ook extra informatie in de drie bijlagen op [belfius.be/privacy](https://belfius.be/privacy).

De vorige versie van dit Privacycharter kan u eenvoudig bekijken via [belfius.be/privacycharter-1](https://belfius.be/privacycharter-1).

De meestgestelde vragen over het gebruik van uw persoonlijke gegevens vindt u dan weer *hier*.