



Meestgestelde vragen over het gebruik van uw persoonlijke gegevens

U ervaart het elke dag: de wereld evolueert razendsnel. We willen dan ook meer dan ooit aan uw zijde staan, op elk moment. Belfius stemt daarom voortdurend zijn aanbod af op uw behoeften, zodat u meer tijd kan vrijmaken voor wat echt telt.

Hoe? Door u de meest performante bank- en verzekeringsproducten en financiële diensten aan te bieden én door u met niet-financiële diensten het leven makkelijker te maken.

Een aanpak die we steeds persoonlijker maken met voorstellen die nog beter beantwoorden aan uw verwachtingen. Bijvoorbeeld door uw digitale aanvragen vooraf in te vullen: zo bespaart u tijd en opzoekwerk. Of door u via persoonlijke inzichten te informeren over financiële gebeurtenissen, trends en patronen, zodat u beter geïnformeerd de voor u passende beslissing kan nemen.

Om die gepersonaliseerde aanpak voor onze klanten waar te maken, houden we ook rekening met informatie uit uw transactiegegevens, tenzij u dit liever weigert.

HIERNA VINDT U DE MEESTGESTELDE VRAGEN DIE DIT VERDUIDELIJKEN



1. Hoe gaat Belfius met mijn gegevens om?

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 te kunnen aanbieden die echt iets voor u betekenen, verwerken we uw gegevens. Waarbij het respect voor uw privacy en de bescherming van uw gegevens primeren. Dat is ons engagement. Uw persoonsgegevens worden niet verkocht aan derden. En we waken continu over de naleving van ons Privacycharter.

2. Wat zijn transactiegegevens en welke van mijn gegevens worden gebruikt?

Transactiegegevens zijn gegevens die we uit de verrichtingen op uw individuele en gezamenlijke rekeningen halen, zowel uit de verrichtingen op uw Belfius-rekeningen als die op andere rekeningen die u eventueel toevoegde aan uw Belfius Mobile app.

Meer informatie over hoe dit gebruik wordt toegepast op uw rekeningen, vindt u bij vraag 11 "Van welke van mijn rekeningen gebruiken jullie mijn transactiegegevens?".

3. Waarvoor gebruikt Belfius mijn transactiegegevens?

Belfius kan uw transactiegegevens (= gegevens uit uw verrichtingen) gebruiken voor onderstaande doeleinden:

- > **om uw klantervaring en het gebruiksgemak van uw digitale Belfius-kanalen te verbeteren**
- > **om uw mening te vragen via enquêtes**, zodat we uw tevredenheid kunnen verhogen
- > **om u persoonlijke inzichten te bieden**, zodat u beter geïnformeerde keuzes kan maken
- > **om u enerzijds bank- en verzekeringsproducten en financiële diensten voor te stellen, en anderzijds ook niet-financiële producten en diensten die bij u passen**, aangezien we beter kunnen inschatten welke aanbiedingen u interessant kan vinden

Dankzij de informatie uit uw verrichtingen kunnen we u het leven makkelijker maken, onze diensten permanent vernieuwen en u voorstellen doen die beter aansluiten bij wie u bent. Bovendien kunnen we zo vermijden dat we u voorstellen sturen die niet bij u passen.

Natuurlijk stelt Belfius niet alleen zijn belang, maar ook uw belang voorop. We gebruiken uw gegevens alleen als dat in uw voordeel kan zijn, bijvoorbeeld om u relevantere voorstellen te kunnen doen of om u tijd te laten winnen door uw gegevens vooraf in te vullen. Een intern panel van privacy-experts bekijkt dan ook zorgvuldig elk gebruik van uw gegevens aan de hand van een objectieve vragenlijst.

Concreet houdt dit in dat in sommige gevallen inderdaad beslist wordt om uw gegevens niet te gebruiken. Bijvoorbeeld als het panel vindt dat het gebruik ervan niet voldoende in uw belang is. Ook elk gebruik van te persoonlijke of gevoelige gegevens zal een negatief oordeel krijgen. Bovendien gebruiken we nooit gevoelige informatie, zoals gegevens over religie of gezondheid.

Benieuwd naar een paar concrete voorbeelden? Bekijk gerust vraag 17 "Hoe gebruikt Belfius mijn transactiegegevens? Enkele voorbeelden."

4. Wat zijn persoonlijke inzichten en wat is de bedoeling daarvan?

Persoonlijke inzichten zijn gebaseerd op uw persoonlijke rekeningen en uw productbezit. Ze hebben als doel u te informeren over bepaalde financiële gebeurtenissen die voor u belangrijk kunnen zijn op het moment dat ze zich voordoen. Zo kan u uw financiële situatie optimaal beheren.

We onderscheiden **2 types** van persoonlijke inzichten:

- > **Commerciële inzichten**, inzichten die u inspireren en informeren over producten en diensten die voor u nuttig of interessant kunnen zijn.

Enkele voorbeelden

- Op basis van uw resterende saldo en/of spaargedrag kunnen we wijzen op informatieve pagina's, waar u wordt uitgelegd hoe u dit saldo kan sparen of beleggen.
- Op basis van uw transactiegegevens kunnen we de voordelen van bepaalde producten of diensten benadrukken zodat u mogelijke opportuniteiten niet mist.



› **Niet-commerciële inzichten**, inzichten die u inspireren en informeren.

Enkele voorbeelden

- Op basis van uw transactiegegevens kunnen we u proactief informeren over toekomstige grote uitgaven, zoals uw onroerende voorheffing. Op die manier kan u zich financieel voorbereiden.
- Op basis van uw transactiegegevens kunnen we u op de hoogte brengen van terugbetalingen die u ontving.

5. Welk voordeel bieden persoonlijke inzichten mij?

Persoonlijke inzichten kunnen commercieel of niet-commercieel zijn. Ze informeren en inspireren u over financiële gebeurtenissen, trends & patronen en laten u toe om geïnformeerd beslissingen te nemen en uw financiën beter te beheren.

U krijgt onder meer een duidelijk beeld van uw (toekomstige) inkomsten en uitgaven, en voorstellen om meer uit uw geld te halen (bijvoorbeeld hoe u een gespaard bedrag kan activeren).

Een persoonlijk inzicht is nooit een individueel beleggingsadvies. Daarvoor kan u terecht in uw Belfius-kantoor of bij Belfius Connect.

De inzichten worden enkel getoond op het moment dat de gebeurtenissen zich voordoen en nuttig zijn.

6. Wat moet ik doen als ik geen commerciële inzichten wil ontvangen?

Als u niet langer commerciële inzichten wil ontvangen, kan u dat aanduiden in uw Belfius-app of Belfius Direct Net. Of dit laten weten aan uw Belfius-kantoor. Meer info vindt u onder vraag 13 “Hoe kan ik mijn privacyvoorkeuren aanpassen?”.

7. Wat moet ik doen als ik geen niet-commerciële inzichten wil ontvangen?

Als u niet langer niet-commerciële inzichten op maat wil ontvangen (gebaseerd op uw transactiegegevens), kan u dat aanduiden in uw Belfius-app of Belfius Direct Net, of laten weten aan uw Belfius-kantoor. Meer info vindt u onder vraag 13 “Hoe kan ik mijn privacyvoorkeuren aanpassen?”.

8. Worden mijn transactiegegevens aan derden doorgegeven?

Nee. Uw transactiegegevens worden niet aan derden doorgegeven, tenzij in heel specifieke gevallen (bijvoorbeeld Visa of Mastercard) die u terugvindt in ons Privacycharter onder punt 7, “Aan wie kunnen we uw persoonsgegevens doorgeven?”.

Uw privacy wordt altijd en overal gewaarborgd, en u blijft controle houden over uw gegevens. U kan natuurlijk zelf een andere financiële instelling de toestemming geven om uw Belfius-rekening in haar app te integreren.

9. Op welke rechtsgrond baseert Belfius zich voor de verwerking van mijn verrichtingen?

Om de informatie uit uw verrichtingen te gebruiken, baseert Belfius zich op de rechtsgrond ‘gerechtvaardigd belang’. Dat houdt in dat Belfius bij elk gebruik van uw transactiegegevens een heel grondige afweging maakt tussen uw belang, waaronder de bescherming van uw persoonlijke levenssfeer, en het belang van Belfius (zoals uitgelegd bij vraag 10). Belfius gebruikt uw gegevens namelijk alleen als dat in uw voordeel is, bijvoorbeeld om u tijd te laten winnen door uw gegevens op voorhand in te vullen of om u meer relevante voorstellen te doen. Een intern panel van privacy-experts bekijkt dan ook zorgvuldig elk gebruik van uw gegevens aan de hand van een objectieve vragenlijst.

Meer informatie over het gerechtvaardigd belang en de verschillende rechtsgronden die Belfius hanteert voor het gebruik van uw persoonlijke gegevens, vindt u in ons Privacycharter in punt 6, ‘Op welke rechtsgrond steunt de verwerking van uw persoonsgegevens?’. U vindt ook meer concrete voorbeelden van hoe we uw transactiegegevens gebruiken bij vraag 17 “Hoe gebruikt Belfius uw transactiegegevens? Enkele voorbeelden.”.



10. Wat is het gerechtvaardigd (of anders gezegd legitiem) belang voor Belfius om mijn transacties te gebruiken?

Voor Belfius is het belangrijk de transacties van zijn klanten te kunnen gebruiken voor:

- > de strategische uitbouw van zijn eigen financiële diensten om nieuwe bank- en verzekeringsproducten en diensten te ontwikkelen of zijn dienstenaanbod af te toetsen en waar nodig aan te passen
- > de strategische uitbouw van bijkomende niet-financiële diensten van partners, zoals bijvoorbeeld de samenwerking met Proximus
- > zijn doel om uw vertrouwde bank- en verzekeringspartner te zijn en te blijven met het oog op toekomstige evoluties en uw verwachtingen ten aanzien van een financiële instelling

11. Van welke van mijn rekeningen gebruiken jullie mijn transactiegegevens?

We gebruiken transactiegegevens van uw Belfius-rekeningen, maar ook van uw andere rekeningen die u eventueel toevoegde aan uw Belfius Mobile app. Het gaat daarbij om zowel uw individuele als uw gezamenlijke rekeningen.

Uw voorkeur voor het gebruik van uw transactiegegevens wordt altijd toegepast op al de rekeningen waarvan u beheerder of medehouder bent. Uiteraard is deze voorkeur strikt persoonlijk en wordt deze enkel voor u toegepast.

U en uw partner (of een andere medehouder) kunnen dus een andere voorkeur doorgeven voor het gebruik van transactiegegevens: jullie kunnen dan elk andere berichten of aanbiedingen van ons ontvangen.

12. Welk voordeel biedt het gebruik van mijn transactiegegevens mij?

Dankzij het gebruik van uw transactiegegevens kunnen we onze diensten beter op u afstemmen, u het leven eenvoudiger maken en u voorstellen doen die beter aansluiten bij wie u bent.

Zo kan Belfius uw transactiegegevens gebruiken om:

- > u geschikte bank- en verzekeringsproducten, niet-financiële producten en andere voordelen aan te bieden. Bijvoorbeeld door de voordelen van bepaalde producten of diensten te benadrukken zodat u opportuniteiten niet uit het oog verliest
- > u persoonlijke inzichten te tonen, zowel commerciële als niet-commerciële
- > uw klantervaring te verbeteren, bijvoorbeeld door uw gegevens vooraf in te vullen

U mag gerust zijn: uw belang, uw controle en de bescherming van uw gegevens staan centraal bij elk gebruik van uw transactiegegevens. Een intern panel van privacy-experts bekijkt dan ook zorgvuldig elk gebruik aan de hand van een objectieve vragenlijst.

13. Hoe kan ik mijn privacyvoorkeuren aanpassen?

U kan uw privacyvoorkeuren instellen via 3 keuzeknoppen:

- > commerciële voorstellen
- > uw klik- en surfgedrag
- > uw verrichtingen

Deze voorkeuren kan u op elk moment bekijken en aanpassen in uw privacy-instellingen:

- > in uw Belfius-app: via Instellingen (het tandwiel, uw foto of initialen linksboven) > Veiligheid & Privacy > Privacy
- > in Belfius Direct Net: via Mijn diensten > Privacy

Gebruikt u de Belfius-app of Belfius Direct Net nog niet? U vindt hier alle informatie over hoe u dat eenvoudig kan doen: *Internetbankieren en Mobile Banking apps - Belfius*



14. Wat zijn de gevolgen als ik mij verzet tegen het ontvangen van commerciële voorstellen op maat? (Mijn voorkeur staat op 'uit'.)

- > U zal geen gepersonaliseerde boodschappen krijgen, maar meer algemene boodschappen die minder rekening houden met uw persoonlijke situatie. Ze kunnen dus minder relevant zijn voor u.
- > We kunnen u ook minder goed informeren over uw bank- en verzekeringssituatie en de acties die u eventueel kan ondernemen.

15. Wat zijn de gevolgen voor mij als ik mij tegen het gebruik van mijn transactiegegevens verzet? (Mijn voorkeur staat op 'uit'.)

- > U zal minder gepersonaliseerde en meer algemene boodschappen krijgen. Ze zullen met andere woorden minder rekening houden met uw persoonlijke situatie en minder relevant voor u zijn.
- > Wanneer u digitaal een (prijs)simulatie of aankoop wil doen, zal u alle gevraagde informatie zelf moeten opzoeken, invullen en ons bewijsstukken moeten bezorgen indien nodig.
- > We kunnen u minder goed informeren over uw bank- en verzekeringssituatie en de acties die u eventueel kan ondernemen.

Benieuwd naar een paar concrete voorbeelden? Bekijk gerust vraag 17: "Hoe gebruikt Belfius mijn transactiegegevens? Enkele voorbeelden."

Let wel, zelfs wanneer uw voorkeur 'uit' staat, worden nog enkele noodzakelijke verwerkingen uitgevoerd zoals compliancecontroles, controles in het kader van fraudebestrijding, categoriebepalingen van transacties, het bepalen of u 'hoofdbank'-klant bent...

16. Ik zet mijn privacy-instelling voor commerciële boodschappen uit. Gebruiken jullie mijn transactiegegevens?

Laat u ons weten dat u geen commerciële boodschappen op maat wil ontvangen, dan houden we daar natuurlijk rekening mee. Uw transactiegegevens kunnen, voor uw gebruiksgemak, wel nog gebruikt worden om bijvoorbeeld velden automatisch in te vullen wanneer u een product of dienst digitaal wil aanvragen of een (prijs)simulatie wil uitvoeren. We kunnen ze ook nog gebruiken om u niet-commerciële inzichten te tonen.

Wil u dit niet, dan kan u uw voorkeur op elk moment aanpassen. Meer info daarover vindt u bij vraag 13: "Hoe kan ik mijn privacyvoorkeuren aanpassen?"

17. Hoe gebruikt Belfius mijn transactiegegevens? Enkele voorbeelden

Het gebruik van transactiegegevens laat onder meer toe:

- > **om grote uitgaven te voorspellen:** op het moment dat u uw jaarlijkse verzekeringspremie moet betalen, kan u bijvoorbeeld een herinnering ontvangen, zodat u niet voor onaangename verrassingen komt te staan
- > **om bepaalde informatie vooraf op te nemen bij uw digitale aanvragen:** zo kan uw loon bijvoorbeeld automatisch ingevuld worden bij een digitale aanvraag voor een lening, waardoor u dit zelf niet meer moet opzoeken of bewijsstukken moet voorleggen
- > **om een specifieke verzekering voor te stellen op basis van uw verrichtingen:** sommige uitgaven of inkomsten kunnen gelinkt worden aan bepaalde verzekeringen (als u huur ontvangt bijvoorbeeld een specifieke woonverzekering, als u online shopt een kredietkaart voorzien van een online-aankoopverzekering, als u een reis boekt een kredietkaart voorzien van een reisannulatieverzekering...), en we helpen u hieraan te denken
- > **om niet-financiële diensten en producten voor te stellen:** we kunnen bekijken of er bij onze niet-financiële diensten of producten, of die van onze partners, iets voor u nuttig kan zijn. Zo kunnen Belfius-klanten dankzij onze samenwerking met Proximus exclusieve voordelen genieten en vaak ook een beter en voordeliger pakket verkrijgen dan bij hun huidige operator

MEER INFO? Vraag dan gerust naar ons Privacycharter. Of raadpleeg het op belfius.be/privacy.