



CHARTRE VIE PRIVÉE

Version valable à partir du
1^{er} janvier 2022

APPRENDRE À MIEUX VOUS CONNAÎTRE POUR UN SERVICE SUR MESURE

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

Nous traitons vos données afin de pouvoir 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 professionnels de Belfius Commercial Finance
- les prospects
- les personnes, clientes ou non, qui prennent contact avec Belfius Commercial Finance

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

TABLE DES MATIÈRES

1.	Qui est responsable du traitement de vos données personnelles?	03
2.	En quoi consiste le traitement des données personnelles?	03
3.	Quelles données personnelles sont traitées?	03
3.1	Vos données personnelles	
	Les données personnelles dans le cadre de votre relation client privée et/ou professionnelle avec Belfius	03
	Les données spécifiques aux activités d'assurance	04
	Les données spécifiques aux services non financiers de nos partenaires si vous y souscrivez	04
	Les données spécifiques aux prospects	04
3.2	Les données externes que Belfius combine avec vos données personnelles.....	04
4.	Quand collectons-nous vos données personnelles?	04
5.	Pourquoi traitons-nous vos données personnelles?	05
5.1	Fournir des services convenus par contrat ou préparer des contrats à votre demande.....	05
5.2	Protéger Belfius, nos clients et le public	05
5.3	Maintenir et améliorer les produits et services de Belfius, ou développer de nouveaux produits et services	05
5.4	Personnaliser votre expérience d'utilisateur et nos communications en fonction de vos préférences personnelles	05
5.5	Créer le profilage et des rapports utilisant des données agrégées.....	06
5.6	Vous contacter	06
6.	Sur quelles bases juridiques repose le traitement de vos données personnelles?	06
7.	À qui pouvons-nous transférer vos données personnelles?	06
7.1	Le groupe Belfius	06
7.2	Les prestataires de services spécifiques	07
7.3	Les pouvoirs publics.....	07
7.4	Les parties externes au groupe Belfius avec lesquelles nous collaborons pour offrir des services	08
8.	Quels sont vos droits dans le cadre du traitement de vos données personnelles?	08
8.1	Vos droits vis-à-vis de Belfius.....	08
8.2	Vos droits vis-à-vis des tiers avec lesquels Belfius collabore	09
8.3	Vos droits en fonction de la personne ou de l'entité que vous représentez	09
8.4	Comment puis-je exercer mes droits?	09
8.5	Votre droit de déposer plainte.....	09
8.6	Votre responsabilité	09
9.	Pendant combien de temps vos données personnelles sont-elles conservées?	09
10.	Que se passe-t-il si des modifications sont apportées à la présente charte?	10

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

Belfius Commercial Finance SA, pour ce qui concerne les activités de factoring et dont le siège social est situé Place Charles Rogier, 11 à 1210 Bruxelles (ci-après dénommées ensemble «BCF»).

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

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 commercialfinance.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.

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.

BCF 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?

3.1 Vos données personnelles

Les données personnelles dans le cadre de votre relation client professionnelle avec BCF

- > les données d'identification telles que vos nom et prénom, adresse, date et lieu de naissance, e-mail, , numéro de téléphone et/ou de GSM, un token...
- > 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...),
- > les données relatives à nos enquêtes de satisfaction
- > 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), 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 World-Check, de la Centrale des crédits aux particuliers (CCP) de la Banque nationale de Belgique, ou les données de sociétés externes que nous consultons 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-commercialfinance.be/cookies.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 prospects

- › les données personnelles que vous communiquez à BCF avant d'entamer une relation contractuelle de client avec BCF. 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 BCF combine avec vos données personnelles

- › les informations statistiques telles que celles qui sont fournies par Statbel, l'Office belge de statistique
- › 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 BCF, par exemple lorsque:

- › vous devenez client ou nous vous ajoutons comme prospect dans nos fichiers
- › vous nous contactez 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

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)
- › la souscription, la gestion et l'exécution de contrats factoring
- › l'exécution de transactions financières
- › la souscription, la gestion et l'exécution des services non financiers

5.2 Protéger BCF, 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 BCF, 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 BCF 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 BCF

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

- › 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
- › 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. BCF 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,
- > vous proposer des produits ou des services du groupe 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
- > l'élaboration de modèles prédictifs
- > 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)
- > via votre adresse e-mail
- > via les canaux digitaux de BCF

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

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

- > lorsque BCF 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 pour transmettre vos données personnelles à BCF
- > lorsque BCF exécute un contrat ou des mesures précontractuelles
- > lorsque BCF est tenu de le faire en vertu d'une loi ou d'un règlement
- > sur la base d'un «intérêt légitime» dans lequel BCF procède à une évaluation très approfondie entre l'intérêt de BCF 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
- > 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)

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

BCF 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 Investment Partners, Crefius, Elantis, Belfius Lease, Belfius Lease Services, Belfius Auto Lease, Belfius Commercial Finance, Belfius Asset Finance Holding, Corona Direct, VDL-Interass, Bureau Laveaux & Martin, Qualitass, The Studio, Jaimy, Jane, Belfius Insurance Services Finance, Belfius Financing Company, Belfius Immo, Belfius Ireland Unlimited.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.

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 Atradius comme assureur-crédit.

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, , du personnel de sécurité, des avocats, des huissiers de Justice, des bureaux de recouvrement...

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.

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.

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

8.1. Vos droits vis-à-vis de BCF

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 l'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 automatisé**. Certains traitements de données et processus sont entièrement automatisés sans intervention humaine. 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, BCF 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 BCF 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:

- > par e-mail à info-bcf@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 Commercial Fiance - à l'attention du DPO, Place Charles Rogier 11 à 1210 Bruxelles

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.

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 Commercial Finance - à l'attention du DPO, Place Charles Rogier 11 à 1210 Bruxelles ou en envoyant un e-mail à commercialfinance.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).

8.6. Votre responsabilité

Vous êtes responsable de l'exactitude et de la mise à jour de vos données.

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

Pour les prospects, BCF 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-commercialfinance.be/PrivacyCharter