



PRIVACYCHARTER

Versie geldig vanaf
1 januari 2022

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 Commercial Finance voorop.

Om u producten, innovatieve digitale tools, services en informatie aan te kunnen 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:

- De professionele klanten van Belfius Commercial Finance
- prospecten
- personen, al dan niet klanten, die zelf contact opnemen met Belfius Commercial Finance.

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

INHOUDSTAFEL

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 professionele klantrelatie met BCF	3
	- Specifiek voor prospecten	3
	3.2 Externe gegevens die BCF combineert met uw persoonsgegevens	4
4.	Wanneer verzamelen we uw persoonsgegevens?	4
5.	Waarvoor verwerken we uw persoonsgegevens?	4
	5.1 Het leveren van contractueel afgesproken diensten, het voorbereiden van contracten op uw vraag en de daaraan verbonden boekhoudkundige en/of administratieve aangelegenheden	4
	5.2 BCF, onze klanten en het publiek beschermen	4
	5.3 Producten en diensten van BCF onderhouden en verbeteren, of nieuwe producten en diensten ontwikkelen	4
	5.4 Het personaliseren van uw gebruikservaring en onze communicatie conform uw persoonlijke voorkeuren	4
	5.5 Profiling en geaggregeerde reporting	5
	5.6 Om u te contacteren	5
6.	Op welke rechtsgrond steunt de verwerking van uw persoonsgegevens?	5
7.	Aan wie kunnen we uw persoonsgegevens doorgeven?	5
	7.1 De Belfius-groep	6
	7.2 Specifieke dienstverleners	6
8.	Wat zijn uw rechten bij het verwerken van uw persoonsgegevens?	6
	8.1 Uw rechten ten aanzien van BCF	6
	8.2 Uw rechten ten aanzien van derde partijen waarmee BCF samenwerkt	7
	8.3 Uw rechten in functie van de persoon of entiteit die u vertegenwoordigt	7
	8.4 Hoe kan ik mijn rechten uitoefenen?	7
	8.5 Recht om klacht in te dienen	7
	8.6 Uw verantwoordelijkheid	7
9.	Hoelang worden uw persoonsgegevens bewaard?	7
10.	Wat bij eventuele wijzigingen aan dit Privacycharter?	8

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

Belfius Commercial Finance NV voor wat de factoring betreft, met maatschappelijke zetel Karel Rogierplein 11 - 1210 Brussel (hierna 'BCF' genoemd).

Met dit charter informeren we u over de verwerking van uw persoonsgegevens waarvoor BCF 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 Commercial Finance, ter attentie van de DPO - Karel Rogierplein 11 - 1210 Brussel of door een e-mail te sturen naar commercialfinance.privacy@belfius.be

De regelgeving rond de verwerking van persoonsgegevens heeft alleen betrekking op natuurlijke personen en op personen die een rechtspersoon vertegenwoordigen.

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.

BCF 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?

3.1 Uw persoonsgegevens

Persoonsgegevens in het kader van uw professionele klantrelatie met BCF

- > identificatiegegevens zoals uw naam en voornaam, adres, geboorteplaats en -datum, e-mailadres, telefoon- en/ of gsm-nummer, een token...
- > 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...)
- > gegevens die verband houden met onze tevredenheidsenquêtes
- >
- > 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), de dienst klachtenbeheer of onze kantoren. Die worden bijvoorbeeld geregistreerd om de kwaliteit van onze diensten te verbeteren of om bewijsredenen
- > gegevens via derden, zoals bijvoorbeeld gegevens uit het Rijksregister, het Staatsblad, Worldcheck, de Centrale voor Kredieten aan Particulieren (CKP) bij de Nationale Bank van België, of gegevens die we raadplegen van externe bedrijven voor het vervullen 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-commercialfinance.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

Specifiek voor prospecten

- > persoonsgegevens die u meedeelt aan BCF voor u een contractuele klantrelatie aangaat met BCF. 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 BCF combineert met uw persoonsgegevens

- > statistische informatie zoals afkomstig van het Belgische statistiebureau Statbel
- > 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 BCF, bijvoorbeeld wanneer u:

- > klant wordt of wij u als prospect toevoegen in onze bestanden
- > contact met ons opneemt of 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

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 opstarten, beheren en uitvoeren van factoringdiensten
- > het uitvoeren van financiële transacties
- > het opstarten, beheren en uitvoeren van niet-financiële diensten

5.2 BCF, 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 toezichhoudende 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 BCF 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 BCF 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 BCF.

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

- > 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
- > 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. BCF 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
- > u producten of diensten aanbieden van de Belfius groep 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 voorspellende modellen
- > 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 medewerker in het kantoor
- > via telefoon, (video)chat
- > via uw e-mailadres
- > via de digitale kanalen van BCF

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

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

- > wanneer BCF 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 om uw persoonsgegevens door te geven aan BCF
- > wanneer BCF een contract of precontractuele maatregel uitvoert
- > wanneer BCF dit wettelijk of reglementair verplicht is
- > op basis van een 'gerechtvaardigd belang', waarbij BCF een zeer grondige afweging maakt tussen het belang van BCF 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
- > het verbeteren van processen en apps
- > 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

7. Aan wie kunnen we uw persoonsgegevens doorgeven?

BCF 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 Investment Partners, Crefius, Elantis, Belfius Lease, Belfius Lease Services, Belfius Auto Lease, BCF, 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 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.

7.2 Specifieke dienstverleners

Soms is het nodig dat we om operationele redenen een beroep doen op zorgvuldig geselecteerde organisaties buiten onze groep, bijvoorbeeld Atradius als kredietverzekeraar.

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

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 controleinstanties, die onze interne werking controleren om na te gaan of we aan de nodige kwaliteitsvoorwaarden voldoen.

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.

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

8.1 Uw rechten ten aanzien van BCF

U hebt **recht op de inzage van uw persoonsgegevens**. Dit houdt in dat u uitsluitel 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.. 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 BCF 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 BCF 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 BCF 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 mail naar info-bcf@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 Commercial Finance – ter attentie van de DPO, Karel Rogierplein 11, 1210 Brussel

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 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 Commercial Finance – ter attentie van de DPO, Karel Rogierplein 11, 1210 Brussel of door een mail te sturen naar commercialfinance.privacy@belfius.be

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

8.6 Uw verantwoordelijkheid

U bent verantwoordelijk om uw gegevens zo accuraat mogelijk en up-to-date te houden.

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.

Gegevens met betrekking tot prospecten, houdt BCF 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-commercialfinance.be/PrivacyCharter.