

**Le respect  
de votre vie  
privée  
compte  
énormément  
pour nous**



# Déclaration en matière de respect de la vie privée

## KBC Bank SA

La présente Déclaration en matière de respect de la vie privée est entrée en vigueur le 01/02/2019.

KBC Bank SA opère, en Région de Bruxelles-Capitale, sous le nom de KBC Brussels.

Le 1er juillet 2018, les services aux particuliers de Bolero et Bolero Crowdfunding ont été versés dans KBC Bank SA, dont la Déclaration en matière de respect de la vie privée s'applique à eux également.

## Sommaire

Préambule: principales modifications à la Déclaration en matière de respect de la vie privée de KBC Bank SA .....	3
Partie 1: C'est ensemble que nous veillons au respect de votre vie privée .....	3
1.1 Lisez attentivement ces informations pour connaître les possibilités dont vous disposez .....	3
1.2 KBC Bank et les autres membres du Groupe KBC respectent vos données à caractère personnel .....	4
1.3 Prenez contact avec KBC Bank si vous souhaitez en apprendre plus sur le traitement de vos données .....	4
Partie 2: Le respect de votre vie privée est un droit .....	4
2.1 Vous avez le droit de consulter vos données .....	4
2.2 Vous pouvez exiger la rectification vos données .....	4
2.3 Vous pouvez exiger la suppression de vos données .....	4
2.4 Vous pouvez vous opposer à toute utilisation spécifique de vos données .....	5
2.5 Vous pouvez contester une décision entièrement automatisée .....	5
2.6 Vous pouvez demander de transférer vos données à un tiers .....	5
2.7 Vous pouvez exiger que le traitement de vos données soit limité .....	5
2.8 Vous pouvez exercer vos droits .....	5
Partie 3: KBC Bank a de nombreuses raisons de traiter vos données à caractère personnel .....	6
3.1 KBC Bank est tenue de respecter la législation et les obligations légales .....	6
3.2 KBC Bank doit pouvoir apprécier l'opportunité de conclure un contrat ou de fournir un service .....	7
3.3 KBC Bank doit être en mesure d'exécuter correctement le contrat .....	8
3.4. KBC Bank doit pouvoir fonctionner en tant qu'entreprise. ....	8
3.4.1 Contrôle, sécurité et lutte contre la fraude .....	8
3.4.2 Modélisation, profil commercial et amélioration de l'expérience du client .....	9
3.4.3 Définition de la stratégie de KBC .....	9
3.5 Dans certains cas, KBC vous demandera l'autorisation de traiter vos données à caractère personnel .....	10
3.6 KBC Bank utilise vos données à caractère personnel à des fins de marketing direct .....	10
3.7 Si vous souhaitez que KBC ne vous adresse plus aucune communication en relation avec le marketing direct .....	11
3.8 KBC ne vend pas vos données à caractère personnel .....	11
3.10 FarmCafe .....	11
Partie 4: KBC Bank traite diverses sortes de données .....	11
4.1 Identification, données de service et données personnelles .....	11
4.2 Données publiques et données fournies par des parties tierces .....	12
4.3 L'endroit où vous vous trouvez peut avoir son importance .....	12
4.4 KBC Bank stocke les données provenant des simulations, des formulaires de participation à des concours, etc. ....	12
4.5 Les informations que vous confiez aux membres du personnel de KBC peuvent faire l'objet d'un traitement .....	13
4.6 Surveillance de la correspondance .....	13
4.7 de l'enregistrement des conversations téléphoniques, vidéos et chat .....	13
4.8 Archivage temporaire des enregistrements des caméras de surveillance .....	13
4.9 Données relatives aux transactions .....	14
4.10. Parfois au-delà des données qui vous concernent personnellement .....	14
4.11. Mobilisation de crédits .....	14
Partie 5 : Coopération, confidentialité et sécurité .....	14
5.1 Tous les membres du personnel de KBC n'ont pas accès à vos données .....	14
5.2 Traitement limité à un certain nombre d'endroits .....	15
5.2.1 Sous-traitants au sein du groupe KBC .....	15
5.2.2 Sous-traitants propres au secteur financier .....	15
5.2.3. Autres sous-traitants .....	16
5.2.4. Sous-traitants situés en dehors de l'UE .....	16
5.3 Traitement par d'autres responsables du traitement .....	16
5.4 KBC Bank traite vos données pour le compte de tiers .....	16
5.5 Services supplémentaires sur les applications KBC .....	17

5.6 KBC Bank prend des mesures concrètes pour protéger vos données .....	17
5.7 KBC ne conserve pas indéfiniment vos données .....	17
5.8 KBC ne répond pas sans contrôle aux demandes de tiers .....	18
5.8.1 Devoir de discrétion .....	18
5.8.2 Médiateur et Service Gestion des plaintes KBC .....	18
5.8.3. Les tiers doivent s'adresser au service « Informations aux tiers » .....	18
5.9 Vous pouvez contribuer à la sécurité de vos données .....	18

## Préambule: principales modifications à la Déclaration en matière de respect de la vie privée de KBC Bank SA

KBC souhaite attirer votre attention sur les principales modifications apportées à la Déclaration en matière de respect de la vie privée de KBC Bank SA.

La présente version est d'application à partir du 01/02/2019

Nouveaux thèmes, et conséquences de ceux-ci sur le respect de votre vie privée:

- Décisions entièrement automatisées (2.5)
- Fonction 'ajouter compte' dans KBC Mobile (3.1, 3.5, 4.9)
- Point de contact central de la Banque nationale (3.1)
- Prêt à tempérament: élargissement des possibilités (3.2)
- Compte d'épargne de garantie locative par le biais du site Internet de KBC (3.3)
- SMS (3.4)
- Points à propos desquels KBC requiert votre autorisation (3.5)
- Refus de recevoir la publicité de KBC (3.7)
- FarmCafe (3.10)
- Profil de risque de l'investisseur (4.1)
- Données publiques et données obtenues par l'intermédiaire de tiers (4.2)
- Mobilisation de crédits (4.11)
- Échanges de données à caractère personnel avec les partenaires (5.4)
- Autres responsables du traitement (5.2.3)
- Délais de conservation des informations revêtant une importance commerciale (5.6)
- Médiateur et Service Gestion des plaintes KBC (5.5.2)

Exposé de vos droits: ajouts

- Droit de limiter le traitement (2.7)

## Partie 1: C'est ensemble que nous veillons au respect de votre vie privée

Le respect de votre vie privée nous tient à cœur. KBC entend traiter vos données à caractère personnel d'une manière correcte, transparente et conforme à la législation. La présente Déclaration en matière de protection de la vie privée énumère les données à caractère personnel que nous collectons et traitons à votre sujet, en votre qualité de personne physique.

Sont évoquées au fil de ces pages, les données qui vous appartiennent en votre qualité de client, de prospect ou autre (bénéficiaire, personne de contact au sein d'une entreprise, etc.). Quelle que soit la qualité en laquelle vous intervenez, vos droits sont indiscutables et KBC Bank assure un traitement rigoureux de vos données.

### 1.1 Lisez attentivement ces informations pour connaître les possibilités dont vous disposez

Nous vous conseillons de lire attentivement ces informations de façon à bien comprendre les fins auxquelles KBC peut utiliser vos données. Vous trouverez également, dans la présente Déclaration, des informations sur les droits qui sont les vôtres dans ce domaine et sur la manière dont vous pouvez les exercer.

KBC Bank peut modifier la présente Déclaration en matière de respect de la vie privée. La version la plus récente de ce document est disponible en permanence à l'adresse [www.kbc.be/privacy](http://www.kbc.be/privacy). KBC Bank notifiera toute modification importante par le biais de ses sites Internet, de Bolero Online, de KBC Touch, de l'application Bolero ou d'autres canaux de communication.

Pour plus d'informations sur la législation en matière de protection de la vie privée en Belgique, consultez [www.gegevensbeschermingsautoriteit.be](http://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be), le site Internet de l'Autorité de protection des données.

## 1.2 KBC Bank et les autres membres du Groupe KBC respectent vos données à caractère personnel

KBC Bank SA est active en Belgique et dans plusieurs pays du monde. Son siège social est établi avenue du Port 2 à 1080, Bruxelles. KBC Bank fait partie du Groupe KBC (ci-après dénommé «KBC»). KBC est un groupe de bancassurance intégré, c'est-à-dire un groupe d'entreprises qui collaborent étroitement pour créer et distribuer des produits bancaires, d'investissement et d'assurance, et fournir des services financiers connexes.

Le Groupe KBC se concentre essentiellement sur une clientèle de particuliers, de PME et de personnes fortunées; il est principalement actif en Belgique, en République tchèque, en Slovaquie, en Hongrie, en Bulgarie ainsi qu'en Irlande. Il est également actif par le truchement de sociétés et de filiales situées dans divers pays de l'Union européenne et en dehors de celle-ci. KBC Bank a des succursales en Allemagne, aux Pays-Bas, en France, au Royaume-Uni et en Italie, entre autres. En dehors de l'Union européenne, ses succursales se situent dans des pays tels que les Etats-Unis d'Amérique, la Chine, Singapour ou Hong Kong.

En Belgique, les sociétés suivantes, entre autres, appartiennent au Groupe KBC: KBC Groupe SA, KBC Bank SA, CBC Banque SA, KBC Assurances SA, KBC Asset Management SA, KBC Securities SA, KBC Autolease SA et KBC Lease Belgium SA. Certaines sociétés belges du Groupe KBC ne portent pas le nom de «KBC»; il s'agit notamment de Groep VAB SA et d'Omnia SA. Vous trouverez de plus amples informations sur les activités de KBC Bank et du Groupe KBC à l'adresse [www.kbc.com](http://www.kbc.com).

KBC Bank SA est responsable du traitement des données à caractère personnel dans le contexte décrit dans la présente Déclaration.

KBC Bank traite, parallèlement à cela, des données à caractère personnel pour le compte d'autres entités du Groupe KBC encore - lorsqu'elle opère au titre d'intermédiaire pour KBC Assurances ou pour KBC Asset Management, par exemple. En pareils cas, KBC Bank traite les données des clients, des assurés, des bénéficiaires d'assurances et des programmes de participation des travailleurs de ces autres entités du Groupe KBC. Elle se conforme alors aux instructions fournies par l'entité considérée.

Si des motifs fondés le justifient, par exemple pour les raisons énumérées dans la partie 3, des données peuvent également être mises à la disposition d'une autre entité de KBC, en Belgique ou à l'étranger. Les données peuvent en outre être traitées, à condition d'avoir été légitimement collectées par une autre entité de KBC, en Belgique ou à l'étranger. Ceci n'est naturellement possible qu'en l'absence d'obstacles juridiques, tels que le devoir de discrétion ou la législation relative à la protection de la vie privée. L'échange porte non seulement sur les données à caractère personnel, mais aussi sur les données et informations de personnes morales, par exemple pour les raisons exposées dans la partie 3. L'échange des données de personnes morales sert en particulier à mieux servir ces personnes morales, en permettant aux différentes entités du Groupe KBC d'avoir un aperçu complet et uniforme de la relation commerciale et de transmettre des messages commerciaux sur les services et produits financiers du Groupe KBC.

## 1.3 Prenez contact avec KBC Bank si vous souhaitez en apprendre plus sur le traitement de vos données

Pour toute question sur la protection de votre vie privée ou pour modifier vos paramètres de confidentialité, prenez contact avec KBC Bank de l'une ou l'autre des façons suivantes:

- Passez à votre agence bancaire KBC. Il se peut qu'elle vous invite à remplir et à signer certains documents;
- Réclamez ou modifiez certaines données, ou mettez fin à leur utilisation, dans KBC Touch, KBC Mobile, Bolero Online de même qu'aux automates KBC;
- Écrivez à [mypersonaldata@kbc.be](mailto:mypersonaldata@kbc.be).

## Partie 2: Le respect de votre vie privée est un droit

Si vos données à caractère personnel font l'objet d'un traitement, vous disposez de toute une série de droits. Si vous avez autorisé KBC Bank à procéder à un traitement, vous pouvez vous rétracter à tout moment.

### 2.1 Vous avez le droit de consulter vos données

Si vous souhaitez consulter les données qui vous concernent, n'hésitez pas à en informer KBC Bank. Certaines données sont disponibles directement, dans KBC Touch, Bolero Online ou dans l'application Bolero, par exemple.

Si vous exercez votre droit d'accès, KBC vous fournira le relevé le plus complet possible de vos données. Il se peut que certaines des données à caractère personnel conservées dans d'anciens fichiers de back-up, des fichiers-journaux, des fichiers d'historique ou des fichiers d'archives, ne figurent pas dans ce relevé; ces données ne faisant pas partie des données à caractère personnel couramment traitées, elles ne sont pas immédiatement disponibles. Voilà pourquoi elles ne peuvent pas être fournies. Elles ont cependant été, ou seront, supprimées de ces fichiers conformément aux procédures habituelles.

### 2.2 Vous pouvez exiger la rectification vos données

Il se peut que certaines des données que KBC Bank détient à votre sujet ne soient pas, ou plus, d'actualité. Vous pouvez exiger à tout moment qu'elles soient rectifiées ou complétées.

Pour le service Bolero, vous pouvez modifier certaines données et gérer vos préférences de communication dans les Paramètres de Bolero Online et de l'application Bolero directement.

### 2.3 Vous pouvez exiger la suppression de vos données

Vous pouvez exiger de KBC Bank qu'elle supprime vos données à caractère personnel. KBC supprime les données à caractère personnel qu'elle n'a plus motif de traiter. Sachez toutefois que la loi peut s'opposer à la suppression de données à caractère personnel.

## 2.4 Vous pouvez vous opposer à toute utilisation spécifique de vos données

Si vous n'êtes pas d'accord avec la façon dont KBC Bank traite certaines données en fonction de ses intérêts justifiés (voir 3.4), vous avez le droit de vous y opposer. Nous accèderons à votre requête, sauf si certaines raisons impérieuses nous en empêchent, comme lorsque les données sont traitées dans un contexte de lutte contre la fraude.

## 2.5 Vous pouvez contester une décision entièrement automatisée

Certains traitements et processus se déroulent d'une façon entièrement automatisée, sans intervention humaine, dans le but de répondre plus rapidement encore à certaines demandes de crédit, par exemple.

Avant que KBC ne vous demande vos données à caractère personnelle, elle vous informe sur les écrans qu'il s'agit d'une décision automatique. KBC Bank s'efforce de communiquer au moment même les raisons qui motivent le choix du processus automatique en établissant un lien vers l'annexe "Décisions automatiques" de la présente déclaration de respect de la vie privée. Vous pouvez consulter à tout moment le document 'Décisions automatiques' sur [www.kbc.be/dataprotection](http://www.kbc.be/dataprotection).

Si le résultat d'une procédure entièrement automatisée ne vous agrée pas, prenez contact avec KBC Bank par l'intermédiaire de KBC Live ou d'une agence KBC. Vous pouvez par exemple réclamer l'intervention d'un membre du personnel de KBC, ou notifier la raison pour laquelle vous n'êtes pas d'accord avec la décision et demander à consulter la décision prise.

Les décisions entièrement automatisées s'inspirent souvent du profil du client.

Dans certains cas, KBC calcule ce profil à l'avance pour tous les clients. Vous pouvez exercer votre droit d'opposition à l'établissement de votre profil (le chapitre 3.4 est consacré à la question des profils).

Dans d'autres cas, KBC calcule ce profil au moment où elle prend la décision d'exécuter ou de faire exécuter un contrat. Du fait que vous demandez une décision à KBC, vous ne pouvez pas vous opposer à l'établissement de votre profil (voir aussi 3.2 et 3.3).

## 2.6 Vous pouvez demander de transférer vos données à un tiers.

Vous avez le droit d'exiger de KBC que les données à caractère personnel que vous avez personnellement communiquées à KBC en vertu d'une autorisation ou dans le cadre de l'exécution d'un contrat, soient expédiées à vous-même, ou à un tiers directement.

La législation limite toutefois dans une certaine mesure ce droit, qui n'est donc pas applicable à toutes les données.

## 2.7 Vous pouvez exiger que le traitement de vos données soit limité

Vous avez dans certains cas le droit d'exiger que le traitement de vos données soit limité. Ce droit est toutefois soumis à conditions. Le droit à la limitation du traitement peut être exercé:

- pendant la période durant laquelle KBC contrôle vos données à caractère personnel, si vous en avez contesté l'exactitude;
- lorsqu'un traitement est illégitime mais que vous ne souhaitez pas que vos données à caractère personnel soient supprimées;
- lorsque KBC n'a plus de raison de traiter vos données à caractère personnel, mais que vous continuez à avoir besoin de ces données dans le contexte d'une action en justice;
- pendant que vous attendez que KBC vous fasse savoir si ses motifs légitimes pèsent plus lourd que les vôtres, lorsque vous avez exercé votre droit de vous opposer à un traitement que KBC motive par son intérêt justifié.

## 2.8 Vous pouvez exercer vos droits

Soyez toujours le plus précis possible lorsque vous cherchez à exercer vos droits: KBC Bank pourra de la sorte traiter votre demande correctement et sans erreur. KBC Bank est tenue de vérifier soigneusement votre identité, pour éviter que quelqu'un d'autre n'exerce vos droits à votre place. C'est pourquoi une copie de votre carte d'identité pourra vous être réclamée.

Des questions, des remarques? Adressez-vous à votre agence ou à votre agent d'assurances KBC, ou écrivez à [mypersonaldata@kbc.be](mailto:mypersonaldata@kbc.be), qui sont vos premiers interlocuteurs dans ce domaine.

Si vous souhaitez vous plaindre à propos de l'exercice de vos droits, le service Gestion des plaintes KBC se tient à votre entière disposition.

- Service Gestion des plaintes KBC, Brusselsesteenweg 100, 3000 Leuven, ou [plaintes@kbc.be](mailto:plaintes@kbc.be).
- Par les canaux électroniques de KBC (dont le site internet de KBC et KBC Touch, Bolero Online ou l'application Bolero).

Si les personnes de contact précitées n'ont pas pu vous donner satisfaction, vous pouvez expédier un courrier au Data Protection Officer de KBC Bank, à l'adresse KBC Bank SA, Group Data Protection Unit (Group Compliance), avenue du Port 2, 1080 Bruxelles ou [dataprotection@kbc.be](mailto:dataprotection@kbc.be).

Vous souhaitez de plus amples informations? Vous n'êtes pas d'accord avec le point de vue de KBC Bank? N'hésitez pas à consulter le site Internet de l'Autorité de protection des données [www.gegevensbeschermingsautoriteit.be](http://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be), sur lequel vous pourrez également introduire une réclamation.

Vous pouvez dans certains cas exercer vos droits auprès de parties tierces directement, comme les banques de données détenues au sein de la Banque Nationale de Belgique ([www.bnb.be](http://www.bnb.be)), dont la Centrale des crédits aux particuliers (CCP), la Centrale des crédits aux entreprises (CCE) et le Point de contact central de la Banque Nationale.

### 3.1 KBC Bank est tenue de respecter la législation et les obligations légales

Voici les principales raisons pour lesquelles KBC Bank est tenue de traiter vos données à caractère personnel:

- Les institutions financières sont légalement tenues de transmettre certaines informations de clients et mandataires au point de contact central de la Banque nationale de Belgique, boulevard de Berlaimont 14 à 1000 Bruxelles ([www.bnb.be](http://www.bnb.be)). KBC n'échappe pas à la règle et doit aussi communiquer des informations concernant l'identité de clients et mandataires ainsi que leurs contrats financiers, notamment:
  - l'ouverture et la clôture de comptes et de mandats sur ces comptes, y compris la date et le numéro de compte
  - les opérations de liquidités
  - l'existence et la fin de contrats financiers, y compris la date, notamment pour: la location de coffres-forts, certains services d'investissement, certains crédits dont les crédits hypothécaires, les prêts à tempérament et les ouvertures de crédit.

Si certaines données transmises par KBC au point de contact central sont erronées, vous pouvez en demander la rectification ou la suppression à KBC.

Le point de contact central enregistre ces données et les conserve pendant 10 ans aux fins d'enquêtes fiscales, du contrôle et du recouvrement de certaines recettes, de la recherche d'infractions pénales, de la lutte contre le blanchiment de capitaux et contre le financement du terrorisme et de la grande criminalité, de l'examen de solvabilité préalable à la perception de sommes saisies, du recueil de données par les services de renseignement et de sécurité et par les huissiers de justice dans le cadre d'une saisie, de recherches notariales dans le cadre de l'établissement de déclarations de succession. L'accès aux informations du point de contact central est régi par la loi. La Banque nationale de Belgique tient à jour une liste des demandes d'accès aux informations reprises dans le point de contact central et la conserve pendant deux années civiles.

Pour obtenir de plus amples informations, veuillez consulter la loi du 8 juillet 2018 portant organisation d'un point de contact central des comptes et contrats financiers ainsi que l'article 322, §3 du C.I.R. 92 et ses arrêtés d'exécution.

- Les banques sont tenues de mettre en œuvre tous les moyens disponibles pour prévenir, détecter et signaler aux autorités les opérations de blanchiment d'argent et de financement du terrorisme. Il s'agit d'une question d'intérêt général de très grande importance. C'est pourquoi KBC Bank doit faire le nécessaire aux échelons tant central que local. Elle doit, par exemple, rassembler les données des clients et des groupes de clients, et signaler les risques.
- Concrètement, KBC Bank doit:
  - vous identifier en tant que client, représentant ou bénéficiaire effectif;
  - vérifier votre identité;
  - déterminer votre profil (en termes de risque de blanchiment), et donc collecter les diverses données personnelles et professionnelles qui vous concernent, par exemple noter si vous êtes une «Personne Politiquement Exposée»;
  - contrôler vos opérations et transactions, bloquer certaines transactions et les signaler à la Cellule de Traitement des Informations Financières (CTIF).
- KBC Bank fait pour cela usage des données que vous lui avez communiquées, mais aussi de données provenant d'autres sources (World-Check de Thomson Reuter, Graydon, Dun & Bradstreet, Swift, moteurs de recherche sur Internet...).
- Ainsi KBC Bank doit-elle disposer d'une copie récente de votre carte d'identité. Elle lira donc systématiquement votre carte d'identité électronique (eID), par exemple lorsque vous vous connecterez à un automate KBC au moyen de votre carte d'identité électronique et de votre code secret, ou lorsque vous utiliserez votre carte d'identité électronique pour lui confirmer un changement d'adresse ou de coordonnées. KBC Bank veille à ne conserver que les informations légalement obligatoires auxquelles votre eID lui donne accès (cf. la législation en matière de lutte contre le blanchiment et notamment, la loi du 18 janvier 2017 et la 4e Directive antiblanchiment, Directive UE 2015/849).
- Les banques sont obligées (y compris à l'échelon des groupes) de prévenir, détecter et signaler les délits d'initié et les manipulations de marché et de rapporter les transactions suspectes aux autorités (voir entre autres les articles 16 et 17 du règlement du 16 avril 2014 sur les abus de marché).
- KBC peut utiliser vos données à caractère personnel à des fins de contrôle, de recherche et de conseil dans les domaines relevant des compétences de Compliance (prévention du blanchiment de capitaux et de la fraude, protection des investisseurs et des consommateurs et respect de la vie privée).
- Les banques doivent veiller au traitement comptable des opérations (cf. législation comptable, notamment les AR du 23 septembre 1992).
- Dans le cadre de la lutte contre le terrorisme et de la législation sur les embargos, les banques sont obligées d'analyser les données de leurs clients à la lumière de listes de sanctions. Les transactions font en outre l'objet d'un suivi. D'autres documents encore peuvent être réclamés et des paiements, empêchés, dans certains cas (législation sur les embargos, règlements européens 2580/2001 et 881/2002, entre autres). Ici encore, KBC Bank fait appel à des sources externes telles que World-Check de Thomson Reuter.
- Les banques doivent, en cas d'opération de paiement, transmettre les données du payeur ou du bénéficiaire à l'organisme bénéficiaire/payeur, où qu'il soit situé (cf. notamment le Code de droit économique, Livre VII, Titre 3 et ses arrêtés d'exécution).
- Les banques doivent, pour certains types de crédits (y compris les découverts sur compte), consulter certaines banques de données et/ou y saisir les données relatives aux conditions régissant les contrats et au respect de ces conditions;
- Ceci leur permet:



- de déterminer la capacité de remboursement du client et les possibilités de lui accorder des crédits, ou de mettre d'autres institutions en mesure de le faire,
- de gérer les risques,
- de mettre la Banque Nationale de Belgique en mesure de procéder à des recherches scientifiques et statistiques et de se conformer à ses obligations légales;
- KBC Bank consulte en principe la CCP pour tous les crédits à la consommation. Pour rendre la consultation possible, la Centrale des crédits aux entreprises conserve les données pendant l'année qui suit le mois sur lequel elles portent (dans le cadre de la législation sur les crédits et, notamment, de la législation sur les crédits à la consommation, les crédits hypothécaires et la Centrale des crédits aux particuliers (Code de droit économique, Livre VII, Titre 4, Chapitres 1, 2 et 3), de l'arrêté CCP du 7 juillet 2002, de la loi relative à la Centrale des Crédits aux Entreprises du 4 mars 2012 et de l'arrêté sur la Centrale des crédits aux entreprises du 15 juin 2012);
- La Directive sur les marchés d'instruments financiers (MiFID II) contraint les banques, entre autres, à classer leurs clients en catégories. Les personnes physiques sont automatiquement considérées comme des clients non professionnels (clients «de détail»). Elles peuvent toutefois, sous certaines conditions, être considérées comme des clients professionnels. Si une banque donne des conseils en investissement, elle doit, suivant le type de client, collecter des informations sur les connaissances et l'expérience dont dispose le candidat-investisseur, sur sa capacité financière, sur ses objectifs d'investissement et sur son appétence au risque/au rendement relativement aux produits offerts (législation relative à la directive MiFID II, dont la loi du 2 août 2002 et l'AR du 3 juin 2007). MiFID II impose également aux banques de s'assurer que le client appartient bien au groupe auquel s'adresse le produit considéré. Les banques qui proposent des services «de simple exécution», comme le fait la plateforme Bolero, doivent elles aussi compiler une série d'informations en fonction du type de client, mais dans ce cas essentiellement sur les connaissances et l'expérience dont dispose le candidat-investisseur;
- Les banques sont en outre tenues de chercher les titulaires ou bénéficiaires des comptes, coffres et assurances dans le cadre de l'activation des comptes, coffres et assurances dormants (loi du 24 juillet 2008 – cf. notamment [www.avoirdormants.be](http://www.avoirdormants.be));
- Les banques doivent faire en sorte de maîtriser adéquatement les risques (y compris au niveau du groupe). Elles doivent pouvoir détecter, prévenir, limiter et contrer les risques potentiels, comme les risques de crédit, d'assurance, de contrepartie et de marché ou encore les risques liés à la gestion de l'information et au respect de la législation, le risque de fraude par des collaborateurs, des clients ou des fournisseurs, le risque induit par un comportement contraire à l'éthique des collaborateurs et le risque de fautes commises par des collaborateurs. La gestion des risques doit être assurée aux niveaux aussi bien central (collecte des données des clients et des groupes de clients) que local (signalement des risques, entre autres). Diverses formes de profils de risque sont définis dans ce cadre (législation sur les entreprises financières, dont la loi relative au statut et au contrôle des établissements de crédit et des sociétés de bourse du 25 avril 2014 et la loi relative au statut et au contrôle des entreprises d'assurance ou de réassurance du 13 mars 2016);
- Les banques doivent pouvoir réagir adéquatement lorsque vous exercez les droits que vous reconnaît la loi sur la protection de la vie privée; elles sont par ailleurs tenues de répondre aux questions de l'Autorité de protection des données, par exemple en cas de plainte;
- Elles doivent fournir des rapports aux autorités et aux organismes investis de la surveillance des organismes financiers, dont la FSMA ([www.fsma.be](http://www.fsma.be)), la Banque Nationale ([www.bnb.be](http://www.bnb.be)) et la Banque centrale européenne (BCE) (en application de la législation en matière de surveillance, dont la loi relative au statut et au contrôle des établissements de crédit et des sociétés de bourse du 25 avril 2014 et la loi du 2 août 2002, dite «Rapport Anacredit») et pouvoir répondre aux questions posées par ces autorités et organismes;
- En cas de décès, la législation fiscale (le Code des droits de succession, notamment) les contraint à fournir aux autorités la liste des avoirs du défunt;
- Les banques doivent répondre aux questions des autorités fiscales et échanger spontanément des informations dans le cadre de la législation fiscale (dont le Code des impôts sur les revenus, le Foreign Account Tax Compliance Act (FATCA) et le Common Reporting Standard (CRS));
- Elles sont également tenues de répondre aux questions des autorités judiciaires (police, parquet, juges d'instruction et tribunaux). Ces questions peuvent leur être posées dans le cadre de la législation policière ou d'une procédure (pénale) (notamment le Code judiciaire et le Code de procédure pénale);
- Conformément à la loi (PSD2), KBC en tant que banque a l'obligation de fournir l'accès aux informations relatives aux soldes et aux transactions des comptes de paiement de ses clients, dans la mesure où le client a installé une application en ligne. Cet accès n'est accordé qu'aux tiers autorisés à opérer en Belgique (y compris les autres banques) et sur la base de l'autorisation accordée par le client à ces tiers. KBC n'a pas le droit de vérifier la validité de l'autorisation donnée à ces tiers. .

### **3.2 KBC Bank doit pouvoir apprécier l'opportunité de conclure un contrat ou de fournir un service**

Avant de conclure un contrat, il se peut que KBC Bank soit appelée à traiter certaines données dans le but d'examiner la demande et de statuer sur l'opportunité de conclure le contrat - et, en cas de réponse positive, sur les conditions applicables.

Citons, à titre d'exemple, la collecte et le traitement de données qui accompagnent les demandes de crédit (avec ou sans hypothèque ou caution, par exemple).

Une sélection de commerçants peuvent par ailleurs proposer, en qualité d'intermédiaires de crédit, le prêt à tempérament KBC à leurs clients. KBC doit également apprécier l'opportunité de conclure le contrat avec le consommateur; à cette fin, le commerçant transmet à

### **3.3 KBC Bank doit être en mesure d'exécuter correctement le contrat**

En tant que client de KBC Bank, vous avez recours à un certain nombre de services. KBC Bank doit pouvoir assumer ses responsabilités comptables et administratives à leur égard. Parmi les traitements effectués en vue de l'exécution de contrats, citons la gestion des comptes, les paiements, les dépôts, l'octroi de crédits, le suivi des crédits, le suivi des sûretés, les coffres-forts, gardes, transactions sur instruments financiers, conseils en investissement et la gestion patrimoniale sur la base du profil de risque de l'investisseur, la distribution de contrats d'assurance, l'intermédiation dans le contexte des contrats de leasing, etc.

À ce titre, KBC Bank est parfois tenue de communiquer des données à caractère personnel à des intermédiaires ou des contreparties (entreprises d'assurances, courtiers, dépositaires...). Si vous effectuez une transaction de paiement, KBC Bank fournira au bénéficiaire des informations sur son déroulement (des informations générales expliquant pourquoi une domiciliation n'a pas été effectuée, le cas échéant).

Tant les bailleurs que les locataires peuvent ouvrir un compte d'épargne de garantie locative sur le site Internet de KBC. Le locataire, titulaire du compte, devient dans ce cas client, dont les données à caractère personnel sont traitées au même titre que celles de tous les autres clients. Le bailleur, en revanche, n'a pas nécessairement à être client. Reste que dans la mesure où le bailleur et le bien loué doivent pouvoir être identifiés, KBC traite les données à caractère personnel du bailleur également.

Pour pouvoir fournir des conseils en investissement ciblés, KBC Bank utilise les informations contenues dans le profil de risque du candidat à l'investissement ainsi qu'un nombre limité d'autres données (âge et horizon d'investissement, par exemple), ce qui lui permet d'évaluer son appétence au risque.

KBC Bank assure des services de banque et d'assurance et, à ce titre, travaille en étroite collaboration avec KBC Assurances. KBC Bank et KBC Assurances disposent de ce fait d'un large réseau de distribution composé d'agences bancaires et d'agences d'assurances. La qualité du service passe impérativement par la diffusion de l'information au sein de cette organisation et par sa communication aux chargés de relations.

KBC Touch, KBC Mobile, Bolero Online et l'application Bolero sont autant de canaux par lesquels le client peut communiquer avec KBC Bank. KBC Bank peut, en certaines circonstances, utiliser les informations de contact et de protection de ces canaux Il s'agit, par exemple, des données de connexion, des mots de passe et des certificats.

### **3.4. KBC Bank doit pouvoir fonctionner en tant qu'entreprise.**

Outre les objectifs énumérés ci-dessus, KBC Bank et le Groupe KBC ont, en leur qualité d'entreprises commerciales, un certain nombre d'intérêts légitimes qui justifient qu'ils traitent les données à caractère personnel. KBC veille à ce que les conséquences de ce traitement sur le respect de votre vie privée soient aussi limitées que possible et en tous les cas, à ce que l'équilibre entre les intérêts légitimes de KBC et leur éventuelle incidence sur le respect de votre vie privée ne soit pas perturbé. Si toutefois ces traitements ne vous agrément pas, vous pouvez exercer votre droit d'opposition. KBC respectera votre opposition, à moins qu'elle n'ait des raisons impérieuses de ne pas le faire.

KBC traite les données à caractère personnel dans diverses situations:

#### **3.4.1 Contrôle, sécurité et lutte contre la fraude**

- KBC Bank utilise vos données à caractère personnel, y compris les données relatives aux transactions, pour établir des études, des modèles et des statistiques à diverses fins: reporting réglementaire, contrôle interne plus efficace, analyse des fraudes et lutte contre la fraude, analyse des risques, sécurité et autres fins non commerciales. Dans la mesure du possible, KBC n'établit pas de lien avec des personnes individuelles. KBC applique ensuite le modèle d'une façon tant générique qu'individuelle.
- KBC utilise également des signaux d'alarme. Tout retard dans le remboursement d'un crédit, toute assignation par l'ONSS, faillite, fraude... génère des signaux d'alarme, dont le déclenchement empêche le client d'acquiescer certains produits.
- Les données à caractère personnel peuvent être utilisées à des fins de gouvernance, de gestion (des risques) et de contrôle de l'organisation du Groupe, comme son service Juridique (gestion des litiges et des risques juridiques, entre autres), la gestion des risques (risques de crédit et risques d'assurance affectant des clients ou des groupes de clients dans le monde entier), les fonctions Risque, l'Inspection, le traitement des réclamations et les audits internes et externes; Les données à caractère personnel sont conservées à des fins d'administration de la preuve. Leur archivage peut être sous-traité;
- Les données peuvent également être utilisées pour établir, exercer, défendre et préserver les droits de KBC Bank ou des personnes que celle-ci peut représenter, par exemple en cas de litige;
- Elles peuvent être traitées en vue de garantir la sécurité, la protection et la surveillance des personnes et des biens.
- Elles peuvent être utilisées pour prévenir, détecter et analyser les paiements frauduleux, en collaboration avec les systèmes de paiement (belges) et d'autres fournisseurs de services de paiement;
- Les données à caractère personnel, y compris les données biométriques, peuvent notamment être utilisées dans le cadre de la détection de la fraude et du risque informatique et de la lutte contre ces pratiques. Les données biométriques que KBC traite pour détecter la fraude et le risque informatique ne sont pas traitées à des fins d'identification unique;
- KBC traite les données à caractère personnel, y compris les données relatives aux transactions, afin d'évaluer vos connaissances et votre expérience en matière d'investissements dans le cadre de la protection des investisseurs (MIFID).
- Des tests faisant appel à des données à caractère personnel, dont le test d'acceptation ultime qui précède la mise en production de toute application, accompagnent le développement des applications;
- KBC peut utiliser des données à caractère personnel pour analyser les incidents survenus dans ses applications;



- Le service Incident management résout les problèmes au niveau du client. Lorsque l'intégrité des systèmes informatiques n'est plus garantie, KBC peut résoudre le problème en créant à nouveau l'élément manquant. KBC traite à cette fin des données à caractère personnel;
- Même sans y être tenu par la loi, KBC consulte la CCP lors de toute demande de crédit par un particulier.

### **3.4.2 Modélisation, profil commercial et amélioration de l'expérience du client**

- KBC Bank utilise vos données à caractère personnel, y compris les données relatives aux transactions sur vos comptes KBC, pour établir des études, des modèles et des statistiques à diverses fins: marketing, tarif et offre personnalisés, amélioration des services... Ici aussi, dans la mesure du possible, KBC n'établit pas de lien avec des personnes individuelles. KBC applique ensuite le modèle d'une façon tant générique qu'individuelle.
- Les informations fournies par les modèles analytiques permettent à KBC de définir les profils de sa clientèle, qu'elle utilise ensuite pour approcher commercialement les clients ou pour définir la stratégie commerciale pour un client déterminé;
- KBC Bank utilise vos données à caractère personnel pour établir des modèles et des statistiques, en essayant, dans la mesure du possible, de rompre le lien avec des personnes individuelles. La collecte de données issues de différentes sociétés du Groupe KBC dans le but de développer des modèles analytiques permet d'obtenir des informations précises qui aident KBC à opérer des choix stratégiques et à développer sa politique commerciale;
- Les données à caractère personnel peuvent être utilisées pour soutenir et simplifier l'achat, l'utilisation et la résiliation de produits et services par le client, notamment pour lui éviter d'avoir à répéter des informations précédemment fournies ou de parcourir un processus d'identification d'ores et déjà achevé ailleurs au sein du Groupe KBC. Ainsi KBC Bank peut-elle transmettre des données d'identité à d'autres sociétés du Groupe KBC pour accélérer la procédure d'identification auprès de ces sociétés, mais aussi pour vous envoyer des messages à l'occasion de l'achat d'un service - pour améliorer le confort d'utilisation dudit service, par exemple;
- KBC peut également utiliser vos données à caractère personnel pour vous faire une proposition plus avantageuse ou vous accorder une réduction commerciale;
- Si votre simulation ou processus d'achat est interrompu, il pourra prendre contact avec vous pour vérifier ce qui s'est passé et vous proposer de vous aider. Nous procéderons de la sorte y compris si vous ne nous avez pas autorisés à utiliser toutes vos données pour vous communiquer une information sur mesure, mais nous limiterons dans ce cas au soutien technique et administratif nécessaire à l'exécution du processus spécifiquement visé;
- KBC Bank agrège vos données jusqu'au niveau où elles cessent de constituer des données à caractère personnel, dans le but de les rendre publiques - pour publier, à l'occasion de Batibouw, des informations sur les crédits hypothécaires demandés et accordés, par exemple. KBC Bank peut également, à partir de données à caractère personnel, tirer des conclusions totalement anonymes, en vue de les publier;
- Les données à caractère personnel dont disposent les entités de KBC peuvent être compilées à des fins de segmentation (par exemple, particuliers, entreprises, banque privée);
- Pour pouvoir répondre précisément aux questions posées par d'autres clients et prospects (comme à l'occasion de simulations ou d'offres), ou lorsqu'elle fait spontanément à ses clients ou prospects des propositions sur mesure, il est possible que KBC Bank consulte, pour procéder à des comparaisons, des profils de clients tels que le vôtre, dans le cadre de processus soigneusement sécurisés. Il va de soi que vos données ne seront pas dévoilées;
- KBC peut vous adresser un SMS pour confirmer un rendez-vous, pour vous rappeler qu'une prime d'assurance ou une mensualité est échue ou pour vous signaler qu'un paiement ne peut être exécuté faute de provision suffisante sur le compte. Si vous souhaitez renoncer à ce service, modifiez vos paramètres à l'endroit où vous gérez les paramètres de vos SMS;
- KBC permet à ses clients de prendre contact par WhatsApp avec un expert KBC, qui répondra aux questions d'ordre général ou les adressera à la personne compétente;
- KBC peut vous envoyer certaines offres ou publicités. Parfois, nous le faisons en raison d'un intérêt justifié. Pour plus d'informations sur l'utilisation des données à caractère personnelle à des fins de marketing direct, voir 3.6.
- KBC Bank utilise également les données relatives aux transactions pour répartir vos rentrées et dépenses en catégories ou pour vous donner un aperçu de vos transactions. Vous pourrez ainsi suivre vous-même vos revenus et dépenses et vous servir de l'aperçu. Vous pouvez également désactiver ces deux fonctions. Vous trouverez de plus amples informations à ce sujet sous la rubrique Revenus et dépenses ou à la rubrique Informations de ces outils numériques (KBC Touch et Bolero Online, notamment).

### **3.4.3 Définition de la stratégie de KBC**

- Vos données à caractère personnel peuvent être utilisées pour créer des synergies, accroître l'efficacité ou générer d'autres avantages encore sur les plans de l'organisation et des procédures;
- Les données à caractère personnel dont disposent les entités de KBC peuvent être compilées et utilisées en vue d'assurer une gestion centralisée, coordonnée et efficace de (groupes de) clients dans le monde entier (au niveau du groupe) ou d'y contribuer;
- KBC peut utiliser vos données à caractère personnel pour se positionner face à ses concurrents directs et indirects;
- Il peut également les utiliser pour évaluer, simplifier, tester et améliorer ses processus, applications et modèles, par exemple pour optimiser ses campagnes, simulations et ventes en ligne. Il peut à cet effet suivre les simulations (éventuellement, interrompues), les statistiques, les résultats des enquêtes de satisfaction et les données issues des cookies (comme les paramétrages et les comportements de consultation de son site Internet).

- Les activités de l'équipe Corporate Mergers & Acquisitions KBC (fusions et acquisitions) concernent tous les produits et services de KBC. KBC peut, lorsqu'il acquiert des activités ou s'en défait, échanger des données à caractère personnel avec des compagnies du Groupe KBC ou avec des tiers;

### **3.5 Dans certains cas, KBC vous demandera l'autorisation de traiter vos données à caractère personnel**

L'autorisation de traiter vos données à des fins de marketing direct est abordée au point 3.6.

KBC vous demandera l'autorisation de traiter vos données à caractère personnel dans les situations suivantes:

- Traiter vos données personnelles dans une autre banque sur la base des comptes d'autres banques que vous avez, en tant que client, ajouté dans une application KBC, par exemple KBC Mobile; Traiter vos données médicales;
- Vous géolocaliser;
- Utiliser les coordonnées saisies lors de simulations ou dans les formulaires de participation à des concours pour vous adresser de la publicité ;
- Communiquer vos données à caractère personnel à un autre responsable du traitement ;
- Vous identifier au moyen de vos données biométriques ;
- Répondre aux questions de tiers.
- Les situations décrites ne nécessitent toutefois pas toujours une autorisation. Pour le traitement des données, KBC s'appuie donc parfois sur une base juridique différente, notamment lorsqu'elle a l'obligation légale de répondre aux questions de tiers ou lorsque le traitement est nécessaire pour exécuter un contrat.

### **3.6 KBC Bank utilise vos données à caractère personnel à des fins de marketing direct**

KBC Bank a à cœur de vous offrir une large gamme de produits et services financiers. Elle peut vous adresser des propositions en réponse à une demande explicite de votre part, ou spontanément, si elle estime qu'un produit ou service est susceptible de vous intéresser ou de vous être utile.

Ces informations sont disponibles par le biais de nombreux canaux : dans les agences bancaires et les agences d'assurances KBC, sur Internet, dans des applications, par e-mail, par courrier postal, par téléphone et lors d'événements. KBC Bank s'intéresse par ailleurs de très près aux nouvelles technologies. KBC met tout en œuvre pour vous fournir des informations claires ; il choisit à cet effet le canal le plus adéquat, qui vous importunera le moins.

Pour autant que vous l'ayez explicitement autorisé à vous fournir des informations sur mesure, KBC pourra vous proposer des offres résolument personnalisées. Fini, toutes ces publicités qui ne vous intéressent pas ! KBC utilise à cette fin toutes vos données à caractère personnel (dont les données relatives à vos transactions, les données communiquées par des tiers (dont d'autres organismes financiers), les données issues de sources publiques telles que le Moniteur Belge, des rapports d'entretiens avec l'agence ou d'autres contacts, etc.). Ces données sont jointes aux données sur votre famille, votre entreprise, etc., ce qui permet à KBC de vous fournir des informations réellement sur mesure. Vous pouvez révoquer l'autorisation à tout moment, aussi facilement que vous l'avez accordée.

L'autorisation de vous adresser des informations sur mesure vaut pour KBC Bank, KBC Assurances, KBC Asset Management, CBC Banque et KBC Autolease. Pour KBC Autolease, elle ne porte que sur les services fournis aux particuliers directement. Ces entités peuvent à cet effet échanger vos données entre elles. Ces échanges peuvent avoir lieu y compris si vous n'êtes pas (plus) client d'une quelconque de ces sociétés. Les sociétés de KBC peuvent ainsi étudier votre situation spécifique et vous adresser des propositions adaptées.

Votre autorisation pour l'envoi d'informations sur mesure vaut également pour les offres des partenaires soigneusement sélectionnés de KBC, qui proposent des produits et services dans les domaines bancaires et des assurances. Ces partenaires doivent satisfaire à tout moment aux critères suivants :

- Le partenaire est un prestataire de services financiers ou une compagnie d'assurances. Par prestataires de services financiers, nous entendons les banques, les organismes de crédit et autres gestionnaires de patrimoine, les fonds, courtiers en titres et sociétés de leasing, pour leur offre aux particuliers ;
- Si la loi l'y contraint, le partenaire dispose des agréments l'autorisant à vendre les services financiers et les assurances pour lesquels KBC vous fait offre.

C'est KBC qui vous transmet ces informations, pas le partenaire. Le traitement de données par le partenaire est de la sorte limité et le partenaire ne reçoit d'informations vous concernant que si vous manifestez de l'intérêt pour la proposition ;

KBC a conclu avec ses partenaires des accords contractuels, par lesquels ceux-ci confirment qu'ils respectent les règles régissant la protection de la vie privée;

KBC ne collabore pas avec des tiers récemment condamnés pour infraction grave à la législation en matière de protection de la vie privée; Les informations portent sur des produits et services du secteur de la banque ou de l'assurance, comme les produits d'épargne, les fonds d'investissement, les paiements, les crédits et les assurances (assurances dommages et assurances vie).

La liste à jour des partenaires est disponible à l'adresse [www.kbc.be/partners](http://www.kbc.be/partners).

KBC s'impose un certain nombre de limites:

- KBC Bank n'adresse pas d'offre commerciale aux mineurs âgés de moins de 16 ans, à moins d'y avoir été autorisée par leur représentant légal;
- KBC n'utilise pas de logiciels espions.

Si vous ne souhaitez pas recevoir d'offres réellement personnalisées, ne donnez pas votre autorisation pour l'envoi d'informations sur

mesure.

Si vous n'accordez pas cette autorisation, vous pourrez néanmoins continuer à recevoir des offres et de la publicité adressées par KBC Bank. Pour ces propositions de base, KBC Bank n'utilise qu'un nombre restreint de données (vos nom, adresse, date de naissance, état civil, coordonnées et relations familiales, portefeuilles d'applications et de produits, votre absence d'intérêt à l'égard de certains produits). Dans ce contexte, KBC Bank n'est autorisée à vous faire offre que pour des produits et services commercialisés par KBC Bank, KBC Assurances et KBC Asset Management & Marchés, en aucun cas par d'autres entités ou par des partenaires de KBC. Elle se base pour cela sur son intérêt justifié. KBC complète cet ensemble limité de données par l'observation de votre comportement de navigation sur ses sites Internet et applications, mais uniquement si vous avez accepté l'utilisation de cookies.

L'offre de KBC n'implique aucune obligation d'achat, mais nous ne vous la soumettrions pas si nous n'étions convaincus qu'elle vous sera utile.

### 3.7 Si vous souhaitez que KBC ne vous adresse plus aucune communication en relation avec le marketing direct

Si vous souhaitez que KBC ne vous adresse plus aucune communication en relation avec le marketing direct, il en sera fait selon vos vœux. KBC cessera de vous adresser des communications en relation avec le marketing direct sur simple demande. Il vous suffira pour ce faire d'expédier un courrier électronique à [mypersonaldata@kbc.be](mailto:mypersonaldata@kbc.be) ou de vous adresser à une agence ou un agent KBC ou à KBC Live.

### 3.8 KBC ne vend pas vos données à caractère personnel

KBC Bank s'abstient de vendre et de louer vos données à caractère personnel à des tiers, à moins que vous n'ayez fait le choix de l'y autoriser.

KBC peut par contre proposer des informations rendues anonymes, déduites de vos données à caractère personnel. Les destinataires de ces informations ignorent totalement qui les données traitées concernent. Vous pouvez refuser que vos données à caractère personnel soient utilisées pour générer des informations.

### 3.10 FarmCafe

KBC crée des forums de discussion, comme le FarmCafe, dont les participants échangent coordonnées et informations.

## Partie 4: KBC Bank traite diverses sortes de données

Les types de données concernées sont énumérés ci-dessous.

### 4.1 Identification, données de service et données personnelles

DONNÉES D'IDENTIFICATION	
Nom, sexe, date de naissance, nationalité, carte d'identité, numéro de matricule, numéro de Registre national, numéro d'immatriculation, permis de conduire, empreinte utilisée pour ouvrir le smartphone, comportement de navigation, utilisation de l'appareil, identification des appareils utilisés (adresse Mac, adresses IP, données d'identification uniques de votre appareil).	
COORDONNÉES	
Numéro de téléphone, adresse électronique, langue, adresse, nom d'utilisateur dans les réseaux sociaux.	
DONNÉES DE SERVICE	
Votre portefeuille de	Vos numéros de compte, vos produits financiers (paiements, crédits, assurances, produits d'épargne et
L'utilisation que vous faites de vos produits	Vos transactions, votre salaire et vos autres revenus, vos dépenses, l'évolution de votre patrimoine, vos investissements, crédits, assurances, les mouvements et soldes sur vos comptes, l'utilisation des applications KBC...
Vos préférences et intérêts	Votre intérêt potentiel envers les produits KBC Un historique de vos informations financières et de nos conseils antérieurs.
Données dérivées	KBC Bank peut notamment se baser sur vos opérations de paiement (les opérations que vous effectuez sur vos comptes, au sein de votre portefeuille d'investissement, au moyen de votre carte, etc.) pour analyser votre comportement et détecter vos besoins. Sur la base de ce profil, elle peut par exemple analyser plus précisément la solution de paiement la plus appropriée et identifier vos canaux de communication de prédilection ou les assurances dont vous avez besoin. Elle peut également vous accorder des réductions
DONNÉES PERSONNELLES	
Votre situation familiale	État civil, composition de ménage, relations
Votre situation financière générale	KBC Bank pourra vous conseiller d'autant mieux qu'elle connaîtra votre situation financière générale (votre patrimoine global, vos biens, etc.)
Vos activités	Vos formation, profession et expérience professionnelle
Vos «moments clés»	Les tournants importants (passés, présents, futurs) de votre vie. Exemple: mariage/cohabitation, naissances, projets immobiliers, décès d'un membre de la famille, etc.

Votre mode de vie	Vos loisirs et centres d'intérêt, vos affiliations, l'environnement dans lequel vous vivez, vos propriétés, etc.
Vos réactions	Vos commentaires et suggestions, les réclamations antérieures, peuvent aider KBC Bank à mieux vous servir à l'avenir.
Votre profil de risque en matière d'investissements	KBC traite votre profil de risque en matière d'investissements pour s'assurer de l'adéquation de tel ou tel produit d'investissement. Le traitement d'autres données encore, comme votre âge et votre horizon d'investissement, permet à KBC de définir votre appétence au risque et de vous prodiguer des conseils en matière d'investissement d'autant plus ciblés.
Vos données à caractère médical	KBC traite vos données à caractère médical pour pouvoir vous fournir des avis fiscaux et juridiques de même que des conseils en matière de planification financière et d'assurances vie, par exemple. KBC ne traitera toutefois jamais vos données à caractère médical sans avoir requis et obtenu une autorisation distincte. Le traitement de ces informations fait naturellement l'objet de procédures strictes.

## 4.2 Données publiques et données fournies par des parties tierces

Il arrive que KBC Bank traite certaines données publiques.

- Il peut par exemple s'agir de données soumises à une obligation de publication, comme l'annonce de votre nomination au poste d'administrateur d'une société;
- Il peut également s'agir de données que vous avez vous-même rendues publiques, comme des informations se trouvant sur votre site Internet ou votre blog ou qui sont publiquement accessibles à travers votre profil de réseaux sociaux, ou encore de données fournies par des tiers (membres de votre famille, etc.);
- Il peut s'agir de données publiques parce que généralement connues dans votre région, par exemple, ou parce qu'elles sont parues dans la presse. À cela s'ajoutent les informations détenues par la Banque-Carrefour des Entreprises et par Graydon, entre autres.

KBC Bank peut obtenir des données auprès de tiers, par exemple en les achetant à des sociétés comme Bisnode, GIM, Graydon, etc. Ces entreprises répondent de la collecte légitime de ces informations.

Il arrive également que des parties tierces lui communiquent, sur ordre de ses clients, un certain nombre de données à caractère personnel (les infocomptes relatives à des comptes détenus dans d'autres banques, lorsque KBC fournit des services en matière d'infocomptes, par exemple).

Les données publiques, de même que les données reçues de tiers, sont utilisées pour tous les traitements et pour la réalisation de tous les objectifs énoncés dans la présente Déclaration. Ces données peuvent notamment servir à la vérification des informations contenues dans les fichiers, à l'élaboration de modèles analytiques et de profils et au soutien des actions de marketing (direct).

## 4.3 L'endroit où vous vous trouvez peut avoir son importance

Si KBC Bank souhaite pouvoir vous géolocaliser, elle vous en demandera l'autorisation. KBC Bank sollicite cette autorisation lorsque vous consultez certaines pages du site Internet ou que vous utilisez une application KBC ou une nouvelle technologie, comme les beacons.

Si KBC Bank utilise vos données de géolocalisation, elle vous expliquera pourquoi - pour vous aider à localiser l'agence la plus proche de l'endroit où vous vous trouvez, par exemple. Mais KBC Bank peut également vous envoyer un message, en fonction de l'endroit où vous vous trouvez. Si vous participez à un événement organisé par KBC, le fond d'écran de KBC Mobile pourra, par exemple, être modifié en conséquence.

Pour vous offrir ce service, KBC fait appel à un fournisseur de services de géolocalisation - en l'occurrence, Google. Google applique sa propre politique en matière de protection de la vie privée. Vous trouverez davantage d'informations à ce sujet à l'adresse [www.google.com/policies/privacy](http://www.google.com/policies/privacy). Nous vous recommandons d'en prendre connaissance. KBC Bank peut utiliser vos données de géolocalisation pour élaborer des modèles globaux et pratiquer des analyses.

Elle peut également vous localiser au moyen de votre adresse IP et des données techniques de votre téléphone. Ces informations peuvent s'avérer importantes pour, notamment, détecter les fraudes à la carte de crédit et mieux protéger vos données.

## 4.4 KBC Bank stocke les données provenant des simulations, des formulaires de participation à des concours, etc.

Si vous remplissez un formulaire édité par KBC Bank, il va de soi que celle-ci traitera les données en vue de procéder à la gestion administrative du processus pour lequel vous aurez complété le document. Les données saisies dans le cadre d'une simulation peuvent dès lors être provisoirement stockées, ce qui vous évitera de les saisir à nouveau si vous reprenez le processus après l'avoir interrompu. Pour pouvoir évaluer le processus, KBC Bank peut vous demander pourquoi vous l'avez interrompu - pour autant, du moins, que vous ayez été suffisamment identifié (par une connexion à KBC Touch par exemple) lorsqu'est survenue l'interruption.

KBC Bank tiendra compte de votre autorisation (ou de votre refus) d'utiliser vos données à caractère personnel lorsqu'elle souhaitera employer les informations contenues dans le formulaire pour vous proposer des informations, des publicités ou des offres sur mesure.

Remplir des formulaires, surtout dans le cas de simulations complexes, peut être long et fastidieux. Identifiez-vous toujours complètement en tant que client:

- ceci permettra l'ajout automatique d'un certain nombre de données à partir des informations dont dispose d'ores et déjà KBC Bank. Vous pourrez toutefois être invité à vérifier l'exhaustivité et l'exactitude de ces données;
- Pour autant qu'elles soient disponibles, certaines données seront remplies d'avance, mais vous aurez la possibilité de les modifier.

## 4.5 Les informations que vous confiez aux membres du personnel de KBC peuvent faire l'objet d'un traitement

Les conversations que vous avez avec les collaborateurs de KBC Bank à l'occasion de visites, par téléphone, par chat, etc., sont la plupart du temps enregistrées:

- pour nous permettre de disposer d'une trace du contact;
- pour nous permettre d'avoir un (bref) rapport de l'entretien;
- au titre de rappel de tâches.

Même si vous n'êtes pas encore client, KBC Bank enregistre les informations que vous lui communiquez, qu'elle pourra utiliser par la suite, si vous devenez client.

KBC Bank veut vous éviter d'avoir à communiquer les mêmes informations et à répondre aux mêmes questions à plusieurs reprises, au profit d'une plus grande fluidité du service.

## 4.6 Surveillance de la correspondance

Si, pour prendre contact avec elle, vous utilisez le courrier électronique ou les canaux de communication numériques qu'elle met à disposition (comme KBC Touch ou KBC Mobile), KBC Bank pourra passer par ce même biais pour vous adresser les communications rendues obligatoires par la loi, de même que ses communications de nature administrative.

La correspondance échangée avec les collaborateurs qui agissent en leur qualité de membres du personnel de KBC (en utilisant l'adresse ou le fax de l'agence, leur adresse électronique professionnelle ou personnelle chez KBC, etc.) est présumée professionnelle et peut donc être examinée dans le cadre:

- de la mission assignée à ces membres du personnel;
- de l'administration de la preuve;
- du contrôle sur le lieu de travail;
- de la sécurité;
- de la lutte contre la fraude;
- de l'optimisation et de la continuité du service, en ce compris l'analyse et la rédaction automatisée de textes, qui aident les collaborateurs de KBC à correspondre rapidement et efficacement avec vous;

## 4.7 de l'enregistrement des conversations téléphoniques, vidéos et chat.

KBC Bank peut écouter et enregistrer vos conversations. Il peut notamment s'agir d'entretiens téléphoniques avec les collaborateurs commerciaux du réseau d'agences ou de KBC Live, avec un centre de contact, un helpdesk, une agence de banque privée, un expert en successions, le centre d'appel Bolero ou la dealing room.

Elle procède de la sorte sur une courte période (6 mois) pour, par exemple, former et encadrer ses collaborateurs, ou améliorer la qualité ou la protection et le contrôle des processus.

Elle peut également agir ainsi pour disposer d'une preuve des ordres. La législation relative à la protection des investisseurs (MiFID II) contraint KBC Bank à enregistrer et à archiver les conversations téléphoniques et les communications électroniques susceptibles d'aboutir à des transactions en produits d'investissement. KBC enregistre donc les conversations et les communications électroniques entre vous et les membres du personnel dont les tâches ont trait aux investissements. Tous vos entretiens et toutes vos communications électroniques avec des experts et des chargés de relations sont enregistrés. KBC Bank conserve ces enregistrements à titre de preuve, de même que pour se conformer à ses obligations légales (MIFID II), pendant dix ans. En cas de contestation, KBC les conservera aussi longtemps que nécessaire pour sa défense.

KBC Bank peut également utiliser des analyses automatisées des entretiens pour améliorer et accélérer son service. Les entretiens téléphoniques, vidéo et chat, de même que les autres communications et émotions exprimées à cette occasion, peuvent être utilisés pour développer et entraîner l'intelligence artificielle. À terme, l'intelligence artificielle pourra permettre de communiquer, oralement et par écrit, d'une manière entièrement automatisée avec le client. L'intelligence artificielle peut aider les collaborateurs et améliorer l'accessibilité de KBC. Dans le contexte du développement et de la formation de l'intelligence artificielle, le lien avec les données à caractère personnel est rompu le plus rapidement possible.

## 4.8 Archivage temporaire des enregistrements des caméras de surveillance

KBC Bank peut utiliser des caméras dans et aux environs des agences et bâtiments dans lesquels elle est active. Pour ce qui concerne les caméras de surveillance, KBC Bank s'en tient aux règles imposées par la loi. Lorsqu'une caméra de surveillance est installée, KBC le signale au moyen d'un autocollant clairement visible, par exemple. KBC Bank respecte par ailleurs dans tous les cas les directives Besafe de la Direction générale Sécurité et Prévention du SPF Intérieur.

Les images enregistrées par les caméras de surveillance (signalées par un autocollant) dans les bâtiments de KBC Bank et à proximité de ceux-ci, sont en principe conservées pendant un mois au plus. Cette durée peut toutefois être prolongée dans certains cas:

- si les enregistrements peuvent servir à prouver des transactions, dans le but de démontrer une infraction ou une agression;
- pour prouver des dommages ou pour identifier l'auteur d'une infraction, un fauteur de troubles, un témoin ou une victime;
- si une personne a fait valoir son droit à la consultation de ses données: suffisamment longtemps pour accéder à sa demande;
- pour ce qui concerne les lieux particulièrement risqués, le délai est de trois mois. .

Si vous avez des questions sur les enregistrements par caméra, vous pouvez les adresser au Centre de Contact CCTV, Eglise



#### 4.9 Données relatives aux transactions

KBC propose des services d'informations sur les comptes et des services de paiement, ce qui lui donne accès aux informations relatives aux soldes et transactions du client sur des comptes tenus auprès d'une autre banque, à condition que ces comptes de paiement soient accessibles en ligne. Ces informations, pour lesquelles le client a donné son autorisation de traitement, sont utilisées par KBC pour exécuter ces services et pour afficher les informations dans la fonction "ajouter compte" de KBC Mobile. KBC utilise également ces informations pour effectuer ses contrôles en matière de lutte contre le blanchiment d'argent et en matière d'embargo, pour contrôler et prévenir la fraude sur les paiements et pour préparer les rapports requis. Ces activités sont obligatoires, conformément à la législation en vigueur.

Si vous donnez votre accord, KBC utilisera également ces informations pour enrichir ses modèles commerciaux et le profil de ses clients, afin que la banque puisse offrir à ses clients un service encore plus précis et personnalisé (voir paragraphe 3.4.2). Dans ce cas, les actions de marketing direct se font sur la base de votre profil enrichi. Vous pouvez révoquer cette autorisation à tout moment en utilisant la barre "Données d'autres banques" dans le "Profil", "Ma vie privée" de l'application mobile.

#### 4.10. Parfois au-delà des données qui vous concernent personnellement

Si vous avez, par exemple, une société ou des enfants, vous acceptez que KBC Bank enregistre ces relations également et traite les données des personnes qui vous sont liées. Nous pouvons également traiter les données à caractère personnel de personnes avec qui nous n'avons pas de relations directes mais qui sont impliquées dans une relation, par exemple en tant que bénéficiaire d'une assurance vie, conducteur habituel dans le cadre d'une assurance auto, ou témoin. Si vous partagez avec nous des informations sur les membres de votre famille ou d'autres personnes concernées (par exemple, à propos du changement d'une adresse que vous nous aviez communiquée), n'oubliez pas de les en informer. Nous pouvons également communiquer aux membres de votre famille un nombre limité d'informations vous concernant, par exemple pour éviter à votre ménage d'être sur-assuré.

Qu'est-ce que cela signifie pour les personnes morales?

- Vous acceptez que KBC traite la relation et les données des personnes (morales) qui vous sont liées (par exemple, la société mère, les filiales, les représentants ou les bénéficiaires effectifs);
- Outre les données à caractère personnel des personnes de contact, KBC conserve, naturellement, des données sur votre entreprise;
- KBC confie, dans un but commercial (relations avec les investisseurs), le traitement des données à caractère personnel des interlocuteurs au sein d'autres banques à son service Financial Institutions Group;
- Toutes les entités belges et étrangères de KBC peuvent consulter et utiliser les données des personnes morales, clientes d'autres entités de KBC, pour toutes les raisons énumérées dans la partie 3;
- Les données des personnes morales peuvent être échangées. Elles ont trait à tous les aspects de la relation commerciale: le portefeuille de produits, le relevé (historique) des opérations et contacts, éventuellement le groupe d'entreprises auquel le client appartient, ainsi que les données des personnes de contact;
- Veuillez noter que les personnes morales ne peuvent nous communiquer les données de personnes physiques qui leur sont liées que si ces personnes en ont été suffisamment informées et y ont consenti, pour autant que de besoin;
- La personne morale décharge KBC Bank de toute responsabilité (vis-à-vis des personnes concernées) sur ce plan. Ainsi l'entreprise est-elle tenue de respecter la législation en matière de protection de la vie privée lorsqu'elle communique la liste des utilisateurs d'une application en ligne ou des bénéficiaires d'un programme de participation du personnel;
- KBC utilise les coordonnées des représentants de la personne morale pour prendre rendez-vous avec celle-ci, pour lui faire des propositions commerciales et pour gérer la relation avec elle.

#### 4.11. Mobilisation de crédits

Si une créance résultant d'un contrat de crédit est mobilisée, nous pouvons communiquer les engagements et, sur la base d'un intérêt justifié, les coordonnées nécessaires de l'emprunteur et du garant concernés au cessionnaire pour la gestion de la créance. La mobilisation de créances s'effectue, entre autres, par la mobilisation, la cession de créance et dans le cadre d'obligations sécurisées (covered bonds). Le destinataire garantit la confidentialité des données.

KBC Bank peut communiquer des informations sur les contrats de crédit et la manière dont ceux-ci sont exécutés:

- à tous les tiers intéressés ayant un intérêt légitime ou justifié (tels que la Banque nationale de Belgique ou les tiers auxquels le contrat de crédit est éventuellement cédé ou attribué),
- aux parties qui peuvent attribuer une note (rating) aux opérations de mobilisation pertinentes

La Banque centrale européenne et les instances de l'UE imposent des obligations de rapport en vue d'améliorer le fonctionnement du marché dans le contexte de la titrisation de contrats de crédit. Ces obligations ne sont pas nominatives, mais se situent au niveau du contrat (nombre d'emprunteurs, durée et échéance du crédit, montant de l'encours de crédit, montants non acquittés, caractéristiques de l'immeuble hypothéqué). Ces informations doivent être mises à la disposition des personnes qui investissent dans ces instruments financiers (souvent indiqués comme asset-backed securities ou residential mortgage-backed securities). Vous trouverez plus d'informations à ce sujet en visitant le site Internet de la Banque centrale européenne : [www.ecb.int](http://www.ecb.int) (mot clé : loan-level).

## Partie 5 : Coopération, confidentialité et sécurité

### 5.1 Tous les membres du personnel de KBC n'ont pas accès à vos données



Seules les personnes autorisées ont accès à vos données à caractère personnel, à condition en outre que ces données soient pertinentes pour l'exécution de leur mission.

Au sein de KBC Bank et du Groupe KBC, vos données à caractère personnel ne sont en principe traitées et consultées que par certains services:

- avec lesquels vous avez, avez eu ou souhaitez avoir, une relation contractuelle;
- dont l'intervention est nécessaire à la fourniture de services ou au service après-vente,
- qui répondent (à l'échelon du groupe) à des exigences légales, des exigences imposées par des autorités de surveillance ou des exigences qui découlent des principes d'une saine gestion;
- qui oeuvrent à la prévention de la fraude (commise par des collaborateurs ou des clients), dont le blanchiment.

Quelques exemples:

- Le décès d'un client de KBC Bank qui est également client d'autres entités de KBC en Belgique, sera notifié à ces autres entités également;
- Il est possible de prendre certaines mesures de blocage d'ordres de domiciliation (par exemple, de bloquer un ordre, de le limiter à un certain montant, etc.): si vous appliquez ce type de mesure à une domiciliation dont une société de KBC est bénéficiaire, KBC Bank pourra en informer ladite société, qui pourra à son tour mieux évaluer le statut de l'ordre.

Les personnes qui ont accès à vos données sont en outre strictement tenues au secret professionnel et contraintes de respecter toutes les prescriptions techniques visant à assurer la confidentialité de vos données à caractère personnel et la sécurité des systèmes qui les hébergent.

## 5.2 Traitement limité à un certain nombre d'endroits

Pour le traitement des données à caractère personnel, KBC Bank fait appel à différents sous-traitants. Il s'agit d'entreprises qui traitent les données pour le compte de KBC Bank.

### 5.2.1 Sous-traitants au sein du groupe KBC

KBC Bank confie le traitement des données à caractère personnel à un sous-traitant appartenant au Groupe KBC et établi dans l'Union européenne: KBC Groupe SA. Ce traitement est assuré, entre autres, par le Shared Services Center de Brno, une succursale de KBC Groupe SA située en République tchèque.

Le traitement effectué pour le compte de KBC Bank SA porte sur certaines fonctions de contrôle et de soutien (au niveau du groupe), notamment, comme:

- l'édition de rapports financiers;
- la fonction Compliance;
- la fonction Audit interne;
- l'inspection et la fonction Gestion des risques;
- la gestion des plaintes;
- le support marketing;
- le soutien à la facturation, les paiements, le traitement des crédits et les contrôles en matière d'embargo;
- les chargés d'études, qui élaborent des modèles et des statistiques en vue d'améliorer les services et la stratégie;
- la gestion informatique du Groupe KBC.

Pour la gestion informatique, KBC collabore, par l'intermédiaire de KBC Groupe SA, avec d'autres sous-traitants au sein du Groupe KBC encore, de même qu'avec des sous-traitants externes. KBC fait également appel à la SA 24+ ([www.24plus.be](http://www.24plus.be)):

- en leur qualité de centres de contact par l'intermédiaire desquels vous pouvez entrer en relation avec nous,
- en leur qualité de centres de contact qui prennent, au nom de KBC, contact avec vous pour fixer un rendez-vous, pour vous proposer de participer à une enquête de satisfaction, pour vous renseigner à propos des «informations sur mesure» et pour vous inviter à opérer certains choix,
- pour l'enregistrement de données dans les applications de KBC,
- pour les traitements administratifs exécutés pour le compte de KBC.

Par exemple: prise de rendez-vous pour les agences, réponse aux questions posées par téléphone, gestion des courriels, traitement et exécution des demandes introduites via le site Internet, etc.

### 5.2.2 Sous-traitants propres au secteur financier

Pour l'exécution d'un certain nombre de traitements, comme les paiements, KBC Bank fait appel à des tiers spécialisés actifs en Belgique ou à l'étranger.

Il s'agit:

- de SWIFT ([www.swift.com](http://www.swift.com)), qui possède des succursales en Suisse et aux États-Unis, pour l'échange mondial de messages;
- de VISA ([www.visa.com](http://www.visa.com)), de MasterCard ([www.mastercard.com](http://www.mastercard.com)), d'Atos Worldline ([www.atosworldline.com](http://www.atosworldline.com)) et, dans certains cas, de Bancontact Company SA ([www.bancontact.com](http://www.bancontact.com)) pour les paiements et les cartes (de crédit) dans le monde entier;
- de (sous-) dépositaires d'instruments financiers dans le monde entier, auxquels s'applique la réglementation financière locale;
- d'organismes chargés de la compensation et de la liquidation de paiements et d'opérations sur titres, comme le Centre d'Echange et de Compensation ([www.bnb.be](http://www.bnb.be)) (systèmes de paiement) et Euroclear;
- d'entreprises de transport (de fonds et de valeurs), de protection et de gardiennage;

- d'intermédiaires en crédits à la consommation (prêts à tempérament).

### 5.2.3. Autres sous-traitants

KBC Bank peut également faire appel, directement ou indirectement (par exemple, par l'intermédiaire de KBC Groupe SA), à d'autres sous-traitants, comme:

- des consultants;
- des tiers introducteurs d'affaires, dans le but de satisfaire au devoir de vigilance générale imposé par la loi:
  - obligation d'identifier et de vérifier l'identité,
  - obligation d'identifier les caractéristiques du client; identification de la nature et de l'objet de la relation d'affaires,
  - obligation de mettre les informations à jour;
- des bureaux spécialisés dans les études de marché, comme ([www.ipsos.co](http://www.ipsos.co)), Profacts ([www.profacts.be](http://www.profacts.be)), GFK ([www.gfk.com](http://www.gfk.com)), Check market ([www.checkmarket.com](http://www.checkmarket.com)), iVOX ([www.ivox.be](http://www.ivox.be)) et Intrinsiq ([www.intrinsiq.be](http://www.intrinsiq.be)), tant pour le recrutement que pour l'exécution des enquêtes;
- des fournisseurs de services informatiques ou de protection informatique, tels que Microsoft, Cognizant, IBM, Amazon ou HP, des entreprises spécialisées dans les fintech ou l'intelligence artificielle;
- des agences de marketing et de communication et des entreprises analogues, dont KBC utilise les informations de profil personnelles qu'elles détiennent à votre sujet pour vous faire des propositions adaptées par l'intermédiaire de leurs canaux ( Google, Facebook, etc.);
- des entreprises qui aident KBC à établir et à analyser votre comportement d'utilisateur dans ses applications et sites Internet (par exemple, Adobe);
- des entreprises spécialisées dans l'archivage numérique des informations, par exemple Doccle (Doccle archive des informations relatives à tous les clients, y compris ceux qui n'ont pas opté pour l'archivage numérique) et l'accès à ces informations;
- des entreprises spécialisées dans les enquêtes de solvabilité;
- des imprimeurs chargés de l'impression et de l'expédition des bulletins d'information, des chèques et des bulletins de virement, entre autres;
- des traducteurs et des agences de traduction;
- des outils de gestion des réseaux sociaux (CX Social);
- des entreprises qui proposent des Plates-formes en tant que service (Paas) et des Logiciels en tant que service (Saas) dans le cloud, comme
  - l'application de CRM Microsoft Dynamics, à laquelle KBC a recours pour mettre votre profil de client à jour,
  - l'application de vidéo chat de VEE24, qui vous permet de communiquer numériquement avec KBC,
  - les services d'archivage de Microsoft Azure ou d'Amazon,
  - les services de sécurité qui analysent l'utilisation d'Internet et l'échange de courriers électroniques avec KBC pour repérer les cyber-attaques et les tentatives de hameçonnage (phishing),

### 5.2.4. Sous-traitants situés en dehors de l'UE

Si KBC Bank fait appel à des sous-traitants, les données pourront être acheminées dans les pays où ces sous-traitants ont leurs centres de données. Pour KBC Bank, il est possible que certaines données vous concernant soient expédiées en dehors de l'Espace économique européen (EEE), comme en Inde, en Israël ou aux États-Unis. Il arrive que les sous-traitants dont le centre de données est situé dans l'EEE soient contraints, pour se conformer à l'obligation de traiter les incidents à toute heure du jour et de la nuit, de confier le traitement des incidents nocturnes aux États-Unis et à l'Asie, en fonction de l'heure.

La législation des pays situés en dehors de l'EEE (comme l'Inde, Israël ou les États-Unis) n'offre pas toujours le même niveau de protection des données que celle des pays de l'EEE. Si ces pays n'offrent pas un niveau de protection suffisant aux yeux de la Commission européenne, KBC Bank peut compenser cette lacune, par exemple en concluant avec les sous-traitants concernés un accord basé sur un modèle approuvé par la Commission.

## 5.3 Traitement par d'autres responsables du traitement

KBC, responsable du traitement, peut faire appel non seulement à des sous-traitants, mais aussi à des fournisseurs de services ou à des parties tierces qui ont eux-mêmes qualité de responsables du traitement, comme des avocats ou des médecins.

C'est le cas de KBC Securities Services, qui fait partie de KBC Bank, par exemple: KBC Securities intervient au titre de responsable du traitement de données à caractère personnel dans le cadre de ses services de courtage et de dépositaire de comptes-titres. KBC Securities Services collabore dans ce cadre avec d'autres parties tierces, comme des gestionnaires de patrimoine et des banquiers privés, qui proposent leurs propres services (de conseil en investissement ou autre) et agissent au titre de responsables du traitement des données à caractère personnel. Dans ce contexte où le service est plus limité, une déclaration en matière de respect de la vie privée abrégée, voire différente, peut être applicable. Si c'est le cas, vous en serez, naturellement, toujours informé. Pour ce qui est du service de KBC Securities Services, la version la plus récente peut être consultée à l'adresse [www.kbc2s.com](http://www.kbc2s.com).

Le recouvrement des arriérés de remboursement de crédit, par exemple, peut être confié à des firmes spécialisées, qui sont alors elles-mêmes responsables du traitement.

KBC peut elle-même agir comme tiers introducteur d'affaires pour Payconiq, Belgian et Mobile ID (itsme), par exemple. KBC traite alors des données à caractère personnel en tant que responsable du traitement. KBC transmet ces données à caractère personnel à la tierce partie. Il se peut aussi qu'une tierce partie intervienne comme tiers introducteur d'affaires pour KBC.

## 5.4 KBC Bank traite vos données pour le compte de tiers

KBC agit comme sous-traitant pour le compte et selon les directives de tierce parties. KBC agit comme sous-traitant de vos données à caractère personnel pour le compte de tierces parties, en vue de permettre l'exécution d'ordres sur divers marchés boursiers. Elle peut également traiter des données en qualité de courtier. C'est le cas de KBC Securities Service.

## 5.5 Services supplémentaires sur les applications KBC

KBC développe en compagnie d'un certain nombre de partenaires, comme les sociétés De Lijn, Sodexo, Olympus et d'autres encore, des applications conviviales utilisables dans les applications KBC qui, d'applications purement bancaires, s'étoffent par conséquent pour devenir des applications de services et de paiements universelles. KBC échange des données à caractère personnel avec ses partenaires pour permettre à ces applications de fonctionner. Dans ce cadre, KBC est responsable du traitement au sein de l'environnement KBC (paiement du billet) et du transfert des données du client à la tierce partie. Le partenaire est responsable du traitement des données à caractère personnel au sein de son propre environnement (p.ex. émission du billet).

Dans ce contexte, c'est la partie tierce qui est responsable du traitement. Pour la mise à disposition des services de ces tiers, KBC agit également en tant que sous-traitant pour cette tierce partie en tant que responsable du traitement.

Vous devez vous adresser à cette tierce partie pour obtenir de plus amples renseignements sur la protection de vos données à caractère personnel et l'exercice de vos droits à la vie privée.

## 5.6 KBC Bank prend des mesures concrètes pour protéger vos données

Elle veille à ce que des règles strictes soient respectées et à ce que les sous-traitants impliqués:

- ne disposent que des données dont ils ont besoin pour l'exécution de leurs missions;
- s'engagent vis-à-vis de KBC Bank à, d'une part, traiter ces données de manière sûre et confidentielle, d'autre part, ne les utiliser que pour l'exécution de leurs missions.

KBC Bank ne pourrait être tenue responsable dans l'éventualité où ces sous-traitants confieraient (en conformité avec la législation) des données à caractère personnel de clients aux autorités locales ou si, malgré les mesures de sécurité prises, des incidents se produisaient chez ces sous-traitants.

KBC veille à l'échelon mondial à ce que les normes européennes en matière de protection des données à caractère personnel soient appliquées au sein des sociétés et succursales membres du Groupe KBC. KBC veille également à ce que les sociétés et succursales appartenant au Groupe KBC prennent les mesures qui s'imposent pour protéger les données des personnes morales.

KBC Bank prend en interne des mesures techniques et organisationnelles pour éviter que des données à caractère personnel ne tombent entre les mains de/ne soient traitées par des personnes non autorisées, ou ne soient modifiées ou détruites par inadvertance.

Locaux, serveurs, réseau, transferts et données sont soigneusement protégés. Un contrôle supplémentaire est en outre confié à un service spécialisé.

Pour que soient protégés au mieux les services de banque et d'investissement par Internet, les experts en sécurité de KBC analysent continuellement les techniques utilisées par les cybercriminels, auxquelles ils peuvent notamment adapter les dispositifs de sécurité. Pour en apprendre plus à ce sujet, surfez sur [www.kbc.be/secure4u](http://www.kbc.be/secure4u).

Ensemble, gardons à l'esprit que les échanges par courrier électronique peuvent être interceptés et essayons si possible d'utiliser un autre outil de communication, ou de limiter les informations que ces courriels contiennent.

Les sites Internet et les applications de KBC peuvent contenir des liens vers des sites Internet ou des informations de tiers. KBC Bank ne contrôle pas ces sites et informations. Les fournisseurs de ces sites et informations peuvent avoir une politique en matière de protection de la vie privée qui leur est propre. Nous vous recommandons d'en prendre connaissance. KBC n'est pas responsable du contenu de ces sites Internet, de l'utilisation qui en est faite et de leur politique en matière de protection de la vie privée.

KBC Bank facilite parfois la publication de données (à caractère personnel) par l'intermédiaire de réseaux sociaux tels que Twitter et Facebook. Retenez que ces canaux ont leurs propres conditions d'utilisation, au respect duquel chaque utilisateur est tenu. Les publications sur les réseaux sociaux peuvent avoir des conséquences (indésirables), notamment quant au respect de votre vie privée ou de celle des personnes au sujet de qui vous partagez des données. Toutes les publications ne peuvent pas être immédiatement supprimées; réfléchissez donc aux conséquences possibles de ce que vous publiez. KBC n'assume aucune responsabilité sur ce plan.

## 5.7 KBC ne conserve pas indéfiniment vos données

KBC n'utilise vos données à caractère personnel qu'à condition d'avoir un but précis; si ce but disparaît, vos données seront supprimées.

En principe, vos données à caractère personnel sont conservées pendant la durée la plus longue autorisée par la loi, c'est-à-dire généralement jusqu'à dix ans après la fin du contrat ou l'exécution d'une transaction et, pour les actions réelles, jusqu'à 30 ans après la fin du contrat ou l'exécution de la transaction. Pour l'exercice de nos droits, ce délai peut être plus long. Si la loi ne prévoit pas de délai de conservation, la durée peut être plus courte.

Pour certaines applications, par exemple la réalisation d'études et de modèles de risque et de modèles marketing, un horizon plus long pourra s'avérer nécessaire; certaines informations ne prennent en effet sens qu'avec beaucoup de recul. Le délai de conservation standard peut dans ce cas être prolongé de dix ans. Comme indiqué ci-dessus, KBC rompra le plus rapidement possible le lien avec les personnes individuelles, pour ne travailler qu'avec des données agrégées ou rendues anonymes.

KBC conserve pendant cinq ans les informations ayant une valeur commerciale que vous avez enregistrées dans l'application Profile yourself de KBC Touch ou qui ont été enregistrées à l'agence, chez l'agent ou par KBC Live, par exemple.

KBC utilise les données à caractère personnel des nouveaux prospects pendant cinq ans au plus; en cas de contact intermédiaire toutefois,

le délai sera reconduit pour une nouvelle période de cinq ans. Le prospect peut réclamer la suppression de ses données à caractère personnel à tout moment.

L'archivage dans l'application NC Contactcenter au sein de laquelle la SA 24+ conserve les coordonnées des prospects, est limité à trois mois.

## **5.8 KBC ne répond pas sans contrôle aux demandes de tiers**

### **5.8.1 Devoir de discrétion**

KBC Bank étant tenue au devoir de discrétion et respectant la législation en matière de protection de la vie privée, elle ne peut répondre aux demandes de tiers que pour autant que celles-ci s'inspirent d'une disposition légale ou d'un intérêt légitime, soient nécessaires à l'exécution du contrat, ou emportent l'assentiment de la personne concernée.

Dans ce dernier cas, elle conseille de réclamer les informations à l'intéressé même.

La responsabilité de KBC Bank ne pourra être engagée si une législation étrangère contraint les destinataires réguliers de données à communiquer des données à caractère personnel de clients ou de personnes morales à des autorités locales, pas plus que si ces destinataires traitent ces données sans s'être entourés des précautions requises.

### **5.8.2 Médiateur et Service Gestion des plaintes KBC**

Le service Gestion des plaintes KBC répond aux questions posées par le Médiateur, qui est l'Ombudsman de la banque et des assurances.

### **5.8.3. Les tiers doivent s'adresser au service « Informations aux tiers ».**

Si, en tant que tiers (policier, notaire, avocat...), vous avez des questions sur l'un de nos clients, posez-les au service Informations aux tiers de KBC, Brusselsesteenweg 100, 3000 Leuven. Ce service spécialisé vous répondra, en tenant compte du devoir de réserve et de la législation en matière de protection de la vie privée. Les agences bancaires de KBC, ou d'autres services, vous inviteront donc à vous adresser à lui.

## **5.9 Vous pouvez contribuer à la sécurité de vos données**

KBC Bank n'ayant pas ou pas assez d'influence sur certains aspects du traitement (technique) des données, elle ne peut offrir de garantie de sécurité totale. Songez par exemple à Internet ou aux communications mobiles, comme les smartphones.

KBC Bank ne parvient pas toujours à déjouer à temps les attaques de pirates. Elle est même parfois impuissante, par exemple lorsqu'un pirate parvient à s'approprier vos données d'identification en installant un logiciel illégal sur votre ordinateur (logiciel espion / spyware) ou en créant un site factice (hameçonnage / phishing). Vous trouverez de plus amples informations sur la sécurité des services bancaires en ligne à l'adresse [www.febelfin.be](http://www.febelfin.be) (safe internetbanking).

KBC Bank vous invite à consulter régulièrement le site de KBC relatif à la sécurité des services bancaires en ligne [www.kbc.be/secure4u](http://www.kbc.be/secure4u). Les conseils et recommandations en matière de sécurité les plus récents y sont exposés.

