



DECLARATION VIE PRIVEE

(Valable à partir du 25/05/2018)

Le groupe BNP Paribas accorde une grande importance à la protection de votre vie privée.

Cette Déclaration Vie Privée vous fournit des informations détaillées concernant la protection de vos données à caractère personnel par BNP Paribas Fortis SA, dont le siège social est situé Montagne du Parc, 3 à 1000 Bruxelles (« **nous** »).

Nous sommes responsables, pour nos diverses marques (BNP Paribas Fortis, Hello bank! et Fintro), du traitement de vos données à caractère personnel dans le cadre de nos activités. Le but de cette Déclaration Vie Privée est de vous informer des données à caractère personnel (ci-après appelées « données personnelles ») que nous utilisons, des raisons pour lesquelles nous les utilisons et partageons, de la durée de leur conservation et des modalités d'exercice de vos droits relatifs à ces données.

Des informations complémentaires vous seront communiquées si nécessaire lorsque vous souscrivez un produit ou un service en particulier.

1. QUELLES DONNÉES PERSONNELLES TRAITONS-NOUS?

Nous recueillons et utilisons uniquement les données personnelles qui sont nécessaires dans le cadre de nos activités et qui nous permettent de vous proposer des produits et services personnalisés de qualité.

Nous recueillons auprès de vous différentes catégories de données personnelles, notamment des :

- **données d'identification** (ex : nom, numéros de carte d'identité et de passeport, nationalité, lieu et date de naissance, photo, adresse IP);
- **données de contact** (ex : adresse postale et électronique, numéro de téléphone);
- **situation familiale** (ex : état civil, nombre d'enfants);
- **données fiscales** (ex : numéro fiscal, pays de résidence);
- **informations relatives à la formation et à l'emploi** (ex : niveau d'étude, emploi, nom de l'employeur, rémunération);
- **données bancaires, financières et transactionnelles** (ex : coordonnées bancaires, numéro de carte de crédit, données relatives aux virements y compris

leurs communications, valeur de vos actifs, profil d'investisseur, historiques des crédits, dépenses et créances);

- **données relatives à vos habitudes et préférences** :
 - données liées à l'utilisation de nos produits et services ;
 - données relatives aux interactions que vous avez avec nous au travers de nos agences (comptes rendus de contact), de nos sites internet, de nos applications, de nos pages sur les réseaux sociaux, des entretiens téléphoniques, des chats, des courriers électroniques, des interviews;
- **données de vidéosurveillance (CCTV) et données de géolocalisation** (ex : lieux des retraits et paiements, pour des raisons de sécurité, localisation de l'agence ou du prestataire de service le plus proche de vous) ;
- **données fournies par les autorités officielles** (ex : pour lutter contre le surendettement, nous pouvons aussi accéder à des données publiques ou semi-publiques à propos de votre niveau global d'endettement).

Lorsque cela s'avère nécessaire et moyennant votre consentement préalable, nous recueillons des données sensibles telles que des :

- **données biométriques** (empreintes digitales, voix, visage) à des fins d'identification et de sécurité par exemple;
- **données de santé** (pour la conclusion de contrats d'assurance par exemple).

Nous ne traitons jamais de données relatives à vos origines raciales ou ethniques, vos opinions politiques, votre religion, vos convictions philosophiques ou l'appartenance syndicale, vos données génétiques, votre vie sexuelle ou orientation sexuelle à moins que la législation nous l'impose ou que cela résulte de l'exécution que vous faites de nos produits et services (ex : vous mentionnez ce type d'information dans vos virements).

Les données que nous utilisons peuvent être collectées directement auprès de vous ou obtenues des sources suivantes, dans le but de vérifier ou d'enrichir nos bases de données :

- des publications/bases de données rendues accessibles par les autorités officielles (ex: le Moniteur Belge) ;
- nos entreprises clientes ou nos fournisseurs de services ;
- des tiers tels que des agences de références crédit, de lutte contre la fraude ou des courtiers en données;

- des sites internet/pages de réseaux sociaux contenant des informations que vous avez rendues publiques (ex : votre site web ou réseau social) ;
- des bases de données rendues publiques par des tiers.

2. CAS PARTICULIERS DE COLLECTE DE DONNÉES PERSONNELLES

Dans certaines circonstances, nous pouvons recueillir et utiliser des données personnelles de personnes avec qui nous pourrions avoir (des prospects) ou avons eu un lien direct.

Nous pouvons aussi recueillir des informations à votre propos alors que nous n'avons pas de lien direct avec vous, par exemple lorsqu'un client (ex: votre employeur), un prestataire de service ou un partenaire commercial nous transmet des données vous concernant. Cela peut se produire lorsque vous êtes par exemple :

- un membre de la famille;
- un co-emprunteur ou garant;
- un représentant (légal);
- un bénéficiaire de paiement réalisé par un client;
- un bénéficiaire d'une police d'assurance;
- un bénéficiaire effectif;
- un débiteur (ex: en cas de faillite);
- un actionnaire;
- un membre du personnel.

3. POURQUOI ET SUR QUEL FONDEMENT UTILISONS-NOUS VOS DONNÉES PERSONNELLES ?

a. Pour nous conformer à nos obligations légales et réglementaires

Nous utilisons vos données personnelles pour nous acquitter de différentes obligations légales et réglementaires, parmi lesquelles :

- la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme ;
- la conformité à la législation applicable en matière de sanctions internationales et d'embargos ;
- la lutte contre la fraude fiscale, le respect des obligations en matière de contrôle fiscal et de déclaration ;
- les réponses aux demandes officielles d'autorités publiques ou judiciaires dûment autorisées.
- le respect des réglementations bancaires et financières en vertu desquelles nous devons notamment :
 - mettre en place des mesures de sécurité pour prévenir les abus et les fraudes ;
 - détecter les transactions qui s'écartent de votre activité normale ;
 - évaluer votre niveau de risque de crédit et votre capacité de remboursement ;
 - contrôler et déclarer les risques auxquels nous pourrions être exposés ;

b. Pour exécuter un contrat conclu avec vous ou pour exécuter des mesures précontractuelles à votre demande

Nous utilisons vos données personnelles pour conclure et exécuter nos contrats y compris pour :

- vous fournir des informations relatives à nos produits et services ;
- vous assister et répondre à vos demandes ;
- évaluer les conditions auxquelles nous pouvons vous offrir un produit ou un service ;
- fournir des produits ou services à nos entreprises clientes dont vous êtes salarié.

c. Pour servir nos intérêts légitimes

Nous utilisons vos données personnelles pour mettre en place et développer nos produits ou services, optimiser notre gestion du risque et défendre nos intérêts en justice, y compris à des fins de :

- preuve de transactions;
- prévention de la fraude ;
- gestion informatique y compris la gestion de l'infrastructure (ex : plateformes d'échanges), la continuité des activités et la sécurité informatique ;
- création des modèles statistiques, sur la base de l'analyse de vos transactions, afin par exemple de définir votre niveau de risque de crédit ; nous agrégeons aussi avec soin vos données personnelles de manière à ce que nous ne soyons plus en mesure de faire le lien avec vous, afin de créer des observations (ex : habitudes de consommation agrégées basées sur des données transactionnelles) que nous pouvons offrir sur le marché ;
- établissement de statistiques, de tests et de modèles agrégés pour la recherche et développement ;
- formation de notre personnel en enregistrant par exemple vos appels à notre call center;
- personnalisation de nos offres commerciales et de celles d'autres entités du Groupe BNP Paribas:
 - en améliorant la qualité des produits ou services bancaires, financiers ou d'assurance ;
 - en vous proposant des produits ou services correspondant à votre situation et à votre profil.

Cela peut être accompli grâce:

- à la segmentation des prospects et des clients;
- à l'analyse de vos habitudes et préférences découlant de l'utilisation que vous faites de nos produits et services ou de vos interactions avec nous au travers de nos différents canaux (visites dans nos agences, courriers électroniques, visites de notre site internet, etc.);
- au partage de vos données à une autre société du Groupe BNP Paribas, notamment si vous êtes – ou êtes amené à devenir – client de cette autre société ;
- à l'adaptation de l'offre de produits ou services que vous détenez ou utilisez déjà et des données que nous détenons (ex : nous pouvons vous proposer une assurance protection familiale si nous avons identifié que vous avez des enfants mais ne disposez pas encore d'un tel produit);
- au contrôle des transactions pour identifier celles qui semblent ne pas correspondre à votre activité habituelle (ex : un montant important déposé sur votre compte bancaire).

d. Pour respecter votre choix lorsque nous demandons votre consentement pour un traitement en particulier

Dans certains cas votre consentement est nécessaire pour que nous puissions traiter vos données. Ce sera notamment le cas :

- lorsqu'un traitement décrit ci-dessus donne lieu à une prise de décision automatisée produisant des effets juridiques vous concernant ou qui, de façon similaire, vous affecte de manière significative. A cette occasion, nous vous informerons de la raison sous-jacente ainsi que de l'importance et des conséquences prévues de ce traitement;
- lorsque nous procédons à un traitement à des fins autres que celles décrites dans cette Section 3, nous vous en informerons et vous demanderons votre consentement si nécessaire.

e. Pour traiter les données de communications électroniques

Outre les enregistrements de communications électroniques autorisés ou imposés par la loi ou auxquels vous avez consenti, nous pouvons enregistrer des communications électroniques auxquelles vous êtes partie, y compris les données de trafic, dans le cadre de transactions commerciales licites afin de :

- assurer la formation et le contrôle de nos collaborateurs et d'améliorer la qualité de nos services ;
- pouvoir apporter la preuve de transactions commerciales ou d'échanges qui ont eu lieu au cours de ces communications électroniques, en ce compris le contenu de ces communications (notamment les avis que nous donnons).

Nous conservons les enregistrements des communications électroniques aussi longtemps que la loi l'exige ou le permet, notamment durant la période au cours de laquelle un litige relatif à ces communications pourrait survenir.

Ceci s'applique tant aux conversations téléphoniques qu'aux communications électroniques (telles que les e-mails, SMS, messagerie instantanée ou autre technologie similaire) que vous avez avec notre call center, nos agents (indépendants), les private banking et business centres, les salles des marchés ou un de nos représentants.

4. AVEC QUI PARTAGEONS-NOUS VOS DONNÉES PERSONNELLES?

Afin d'accomplir les finalités précitées, nous divulguons vos données personnelles uniquement aux :

- entités du Groupe BNP Paribas (ex : vous pouvez bénéficier de notre gamme complète de produits et services) ;
- prestataires de services réalisant des prestations pour notre compte ;
- agents indépendants, intermédiaires ou courtiers ;
- partenaires commerciaux, bancaires et d'assurance (ex. AG Insurance, Swift, Visa, Master Card) ;
- autorités financières, judiciaires ou agences d'État, organismes publics, sur demande et dans la limite de ce qui est permis par la loi;
- certaines professions réglementées telles que les avocats, les notaires ou les commissaires aux comptes.

5. TRANSFERT DE DONNÉES EN DEHORS DE L'ESPACE ECONOMIQUE EUROPÉEN (« EEE »)

En cas de transferts internationaux émanant de l'EEE vers un pays tiers pour lequel la Commission européenne a rendu une décision d'adéquation reconnaissant à ce pays un niveau de protection des données personnelles équivalent à celui prévu par la législation de l'EEE, vos données personnelles seront transférées sur ce fondement.

Pour des transferts vers des pays en dehors de l'EEE pour lesquels la Commission européenne n'a pas rendu de décision d'adéquation, nous nous appuyons soit sur une dérogation applicable à la situation (ex : en cas de paiement à l'international, le transfert est nécessaire à l'exécution du contrat), soit sur la mise en place d'une des garanties appropriées pour assurer la protection de vos données personnelles :

- clauses contractuelles types approuvées par la Commission européenne ;
- règles d'entreprise contraignantes.

Pour obtenir une copie de ces textes ou savoir comment y accéder, vous pouvez adresser une demande écrite de la manière indiquée dans la Section 9.

6. PENDANT COMBIEN DE TEMPS CONSERVONS-NOUS VOS DONNÉES PERSONNELLES ?

Nous conservons vos données personnelles pour la plus longue des durées nécessaires au respect des dispositions légales et réglementaires applicables ou une autre durée compte tenu des contraintes opérationnelles telles qu'une bonne tenue de compte, un management efficace de la relation clients et les réponses aux demandes en justice ou du régulateur.

S'agissant des clients, la majorité des informations sont conservées pendant la durée de la relation contractuelle et pendant 10 ans après la fin de la relation contractuelle.

S'agissant des prospects, les informations sont conservées maximum 1 ans.

7. QUELS SONT VOS DROITS ET DE QUELLE MANIÈRE POUVEZ-VOUS LES EXERCER ?

Conformément à la réglementation applicable, vous disposez de différents droits, à savoir :

- **Droit d'accès** : vous pouvez obtenir des informations concernant le traitement de vos données personnelles ainsi qu'une copie de ces données personnelles.
- **Droit de rectification** : si vous estimez que vos données personnelles sont inexactes ou incomplètes, vous pouvez exiger que ces données personnelles soient modifiées en conséquence.
- **Droit à l'effacement** : vous pouvez exiger l'effacement de vos données personnelles.
- **Droit à la limitation du traitement** : vous pouvez demander la limitation du traitement de vos données personnelles.
- **Droit d'opposition** : vous pouvez vous opposer au traitement de vos données personnelles, pour des motifs liés à votre situation particulière. Vous disposez du droit absolu de vous opposer au traitement de vos données personnelles à des fins de marketing direct, y compris le profilage lié au marketing direct.
- **Droit de retirer votre consentement** : si vous avez donné votre consentement au traitement de vos données personnelles, vous avez le droit de retirer ce consentement à tout moment.

- **Droit à la portabilité de vos données** : quand ce droit est applicable, vous avez le droit que les données personnelles que vous nous avez fournies vous soient rendues ou, lorsque cela est possible techniquement, de les transférer à un tiers.

Vous pouvez exercer les droits listés ci-dessus :

- via notre formulaire électronique (munissez-vous de votre carte d'identité);
- dans les paramètres de votre web Hello bank! ou de votre app Hello bank! (pour les droits d'accès, de rectification, de consentement et de portabilité);
- en appelant la Hello team.

Exercer mes droits

Vous pouvez également faire votre demande en nous envoyant :

- une lettre à BNP Paribas Fortis SA – Data Protection and Privacy Office, 1MA4B, Montagne du Parc 3, 1000 Bruxelles ;
- un e-mail à privacy@bnpparibasfortis.com.

Veuillez alors inclure une copie ou un scan de votre carte d'identité.

Conformément à la réglementation applicable, vous êtes en droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle compétente.

8. DE QUELLE MANIÈRE POUVEZ-VOUS PRENDRE CONNAISSANCE DES MODIFICATIONS APPORTÉES À CETTE DÉCLARATION VIE PRIVÉE ?

Dans un monde en constante évolution technologique, nous actualiserons régulièrement la Déclaration Vie Privée.

Nous vous invitons à prendre connaissance de la dernière version de ce document sur nos sites et nous vous informerons de toute modification substantielle par le biais de nos sites ou par nos modes de communications habituels.

9. COMMENT NOUS CONTACTER ?

Si vous avez des questions concernant l'utilisation de vos données personnelles visée par cette Déclaration Vie Privée, vous pouvez contacter notre délégué à la protection des données par courrier adressé à BNP Paribas Fortis SA – Data Protection and Privacy Office – 1MA4B, Montagne du Parc 3, 1000 Bruxelles ou par e-mail à l'adresse privacy@bnpparibasfortis.com.