



Charte Vie privée

version du 02/05/2018

APPRENDRE À MIEUX VOUS CONNAÎTRE POUR UN SERVICE SUR MESURE

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

Nous traitons vos données afin de pouvoir vous proposer des produits, des outils digitaux innovants, des services et des informations parfaitement adaptés à vos besoins. Où le respect de votre vie privée est pour nous d'une importance primordiale. C'est un **engagement**.

C'est pourquoi nous avons élaboré cette Charte Vie privée. Nous souhaitons vous informer sur la manière dont nous protégeons votre vie privée et tenons compte de vos préférences. Vos données ne sont jamais vendues à des tiers. Et nous réalisons des contrôles systématiques sur le respect de cette charte

Soyez rassuré: comme pour vos investissements immobiliers, nous garantissons aussi la sécurité de vos données.

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

Belfius Immo SA, dont le siège est situé Place Rogier ,11 à 1210 Bruxelles.

Vous pouvez contacter notre Data Protection Officer («DPO») en lui écrivant à l'adresse suivante: Place Charles Rogier 11 à 1210 Bruxelles ou en lui envoyant un e-mail à immo.privacy@Belfius.be.

Le règlement concernant la protection de la vie privée s'applique uniquement aux personnes et non aux entreprises.

2. En quoi consiste le traitement des données personnelles?

Les données personnelles comprennent toutes les informations concernant une personne physique identifiée ou à identifier. Il peut s'agir de coordonnées, d'un numéro d'identification, de données géographiques, de données d'identification en ligne ou de toute autre donnée vous concernant.

Le traitement des données personnelles comprend toute opération possible sur ces données, telle que leur collecte, leur enregistrement, leur utilisation ou leur conservation.

Belfius Immo traite vos données personnelles à des fins diverses (voir point 5), sur la base de plusieurs fondements juridiques, et veille à ce que seules les données nécessaires soient traitées.

3. Quelles données personnelles sont traitées?

Il peut s'agir de:

- > données d'identification telles que vos nom et prénom, adresse, e-mail, ...
- > données relatives à un(e proposition de) contrat: informations concernant des paiements effectués pour l'achat d'un bien immobilier
- > données relatives à vos comportements de navigation sur les sites Belfius Immo: consultation d'informations, réactions à nos propositions commerciales, comme le fait de cliquer ou non sur une publicité en ligne ou le site d'origine (par exemple, sur lequel vous avez cliqué sur une publicité Belfius Immo)...
- > données relatives à vos préférences personnelles: informations à propos de votre comportement et de vos préférences en matière d'utilisation des canaux de communication et de relation (site internet, apps, personnes de contact..)
- > données relatives à nos enquêtes de satisfaction
- > données recueillies via des cookies. Les cookies sont essentiels au bon fonctionnement de nos sites. Ils remplissent divers rôles: retenir vos préférences, collecter des données statistiques, adapter le contenu de nos sites selon vos besoins
- > toutes autres informations ou données nécessaires à l'évaluation de la poursuite de la relation client.

4. Quand collectons-nous vos données personnelles?

Nous collectons vos données lorsque vous rentrez en contact avec Belfius Immo, comme lorsque vous:

- > devenez client
- > nous contactez ou nous vous contactons
- > participez à une enquête, un webinar ou un événement Belfius Immo
- > utilisez un de nos produits ou services
- > vous connectez à nos sites

5. Pourquoi traitons-nous vos données personnelles?

Nous traitons vos données, notamment pour:

- > la gestion de votre dossier client (contrats et services)
- > vous contacter
- > la conclusion, la gestion et l'exécution d'achats de biens immobilier.
- > l'amélioration continue de nos services, canaux et processus
- > la sécurité des personnes et des biens
- > la réalisation d'enquêtes de satisfaction sur nos produits et services
- > la réalisation d'études, de modèles et de statistiques
- > la réponse aux demandes légitimes des autorités judiciaires ou de contrôle pour accéder aux données
- > le marketing direct, afin de vous proposer des produits et services et d'éviter de vous proposer des produits ou services qui ne sont pas pertinents pour vous

De cette manière, nous pouvons:

- traiter (automatiquement) vos données afin de déterminer des profils client généraux ou spécifiques
- mieux évaluer vos besoins et cibler nos offres.

Belfius ne traite pas de données sensibles, notamment celles relatives à la religion ou la santé, à des fins de marketing direct.

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

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

- > lorsque nous vous en avons demandé la permission et que vous nous avez donné votre accord. Vous pouvez vous rétracter à tout moment. Cette rétractation s'applique exclusivement à la période qui la suit et n'affecte donc pas la légitimité des opérations de traitement qui l'ont précédée
- > lorsque nous exécutons un contrat ou des mesures précontractuelles
- > nous sommes tenus de respecter une obligation légale ou réglementaire
- > sur la base d'un «intérêt légitime». Le cas échéant, nous mettons tout en œuvre pour préserver l'équilibre entre les intérêts de Belfius Immo et les vôtres, notamment la protection de votre vie privée

Les intérêts légitimes incluent:

- la prévention de la fraude et des abus
- la gestion des litiges
- l'évaluation de la relation client globale
- la proposition de produits ou services répondant autant que possible à vos besoins et exigences
- l'amélioration des processus
- le marketing direct

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

Belfius Immo ne vend pas vos données en dehors du groupe Belfius pour des actions commerciales d'autres entreprises. Le groupe Belfius se compose essentiellement de Belfius Banque et du réseau d'agences indépendantes (agents mandataires), Belfius Insurance, Belfius Investment Partners, Crefius, Elantis, Belfius Lease, Belfius Auto Lease, Belfius Commercial Finance, Corona, VDL-Interass, Bureau Laveaux & Martin, Qualitass, The Studio... La composition du groupe Belfius peut bien entendu évoluer.

Des données peuvent être échangées au sein du groupe Belfius à certaines fins décrites au point 5. Les entreprises et collaborateurs du groupe accèdent à vos données uniquement lorsque cela s'avère nécessaire à des fins opérationnelles et de servicing, dans l'exercice de leurs fonctions.

Pour des raisons opérationnelles, nous devons parfois faire appel à des organisations externes soigneusement sélectionnées. Pour certains services spécifiques, il arrive également que nous collaborions avec des partenaires externes, comme des agences de publicité et d'événementiel, des bureaux d'étude, des fournisseurs d'accès à Internet et aux réseaux sociaux, du personnel de sécurité, des avocats, des huissiers de Justice...

Dans ce cadre, les personnes autorisées à utiliser vos données ne peuvent le faire que dans les strictes limites de leur mission contractuelle ou légale spécifique.

Dans ce contexte, si nous faisons appel à une entreprise située en dehors de l'espace économique européen, nous ne le faisons que si nous avons la certitude qu'elle garantit le même niveau de protection des données personnelles que celui offert en Europe.

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

8.1. Vos droits

Vous disposez d'un **droit de regard sur vos données personnelles**. Autrement dit, vous pouvez contrôler le traitement éventuel de vos données personnelles et les consulter au moyen d'une vue d'ensemble pratique.

Vous pouvez faire **corriger ou supprimer vos données personnelles**. Si vos données personnelles sont incorrectes, incomplètes ou non pertinentes, ou si vous souhaitez les faire supprimer, vous pouvez les faire corriger, compléter ou, si la loi le permet, les faire effacer.

Dans certains cas, vous avez également le **droit de demander une limitation du traitement de vos données** pour un service spécifique.

Vous avez aussi le **droit de transférer des données**. Certaines données que vous nous avez transmises peuvent être transférées, sous certaines conditions, à un autre responsable du traitement ou à vous-même.

Vous avez le **droit de vous opposer à l'utilisation de vos données personnelles pour le marketing direct**. Vous pouvez à tout moment nous indiquer que vous ne souhaitez pas que nous collections, conservions et traitions vos données (y compris vos comportements de clic et de navigation, ainsi que vos données transactionnelles) à des fins de marketing direct. Le cas échéant, vous ne recevrez plus de propositions commerciales.

Vous avez le **droit de vous opposer à une prise de décision individuelle entièrement automatisée**. Certains processus et opérations de traitement de données s'exécutent de manière totalement automatisée, sans intervention humaine. Le cas échéant, nous essayons toujours d'en indiquer clairement la logique. De cette manière, nous pouvons, par exemple, répondre encore plus rapidement à certaines demandes. Si vous n'êtes pas d'accord avec le résultat d'un tel processus entièrement automatisé, vous pouvez toujours nous contacter.

8.2. Comment puis-je exercer mes droits?

Il y a plusieurs façons d'exercer les droits susmentionnés:

- > via e-mail à Belfiusimmo@belfius.be
- > par écrit à Belfius Immo, Place Charles Rogier 11 à 1210 Bruxelles (en joignant une copie du recto de votre carte d'identité)

8.3. Droit de réclamation

Si vous contestez le point de vue de Belfius Immo, contactez l'Autorité belge de protection des données (privacycommission.be).

9. Pendant combien de temps vos données personnelles sont-elles conservées?

Cela dépend du type de données et des réglementations. Pour certaines données, il existe des délais de conservation minimum et pour d'autres, des délais maximum. Belfius Immo applique également des procédures différentes pour les clients et les prospects. Pour les clients, certaines données sont conservées pour des raisons opérationnelles ou légales. Pour les prospects, Belfius conserve les données pendant maximum 24 mois.

10. Que se passe-t-il si des modifications sont apportées à la présente charte?

Nous vous informerons de toute modification.

