

## Règlement activation : « Devenez KBC Cashtronaute »

KBC attache une grande importance au respect de votre vie privée. En ce qui concerne le traitement de vos données à caractère personnel, nous vous renvoyons à notre déclaration générale en matière de respect de la vie privée, disponible sur [www.kbc.be/protectiondelavieprivee](http://www.kbc.be/protectiondelavieprivee). Vous pouvez également l'obtenir auprès d'une agence KBC ou par le biais du KBC-Telecenter (078 152 153).

Nous attirons particulièrement votre attention sur le fait que votre participation à ce concours donne à KBC le droit d'utiliser vos coordonnées pour vous envoyer des messages à caractère commercial. Vous pouvez signaler à tout moment que vous ne souhaitez plus recevoir ces messages.

N.B. : dans ce contexte, le terme « KBC » désigne KBC Bank SA et KBC Assurances SA.

1. Cette activation est organisée par KBC Bank SA, avenue du Port 2, 1080 Bruxelles et KBC Assurances SA, Professor Roger Van Overstraetenplein 2, 3000 Leuven, ci-après dénommées l'*organisateur*. Pour l'organisation du concours ainsi que pour la collecte et le traitement des données, l'organisateur fait appel à KBC Groupe SA, avenue du Port 2, 1080 Bruxelles.
2. L'activation se déroulera pendant 3 périodes de concours :
  - du 01/07/2017 au 02/07/2017 (Summerfestival)
  - du 12/08/2017 au 13/08/2017 (WECANDANCE)
  - le 02/09/2017 (Laundry Day)
3. La participation à l'activation est autorisée sans obligation d'achat.
4. Toutes les personnes physiques qui sont clientes chez KBC Bank & Assurances et qui ont activé l'app *KBC Mobile* sur leur smartphone peuvent participer à l'activation, à condition d'être domiciliées en Belgique. Une seule participation est autorisée par adresse e-mail. En cas de participations multiples, seuls les résultats de la dernière participation seront pris en compte. Les membres du personnel et les services du groupe KBC ayant collaboré à l'organisation du concours ne peuvent pas participer.
5. L'activation est disponible sur le site [www.kbc-cashtronaute.be](http://www.kbc-cashtronaute.be). Seuls les formulaires de participation dûment complétés et répondant à toutes les conditions seront considérés comme valables. Le formulaire de participation doit être envoyé avant :
  - le 29/06/2017 pour la première période d'activation ;
  - le 10/08/2017 pour la deuxième période d'activation ;
  - le 31/08/2017 pour la troisième période d'activation.
6. L'activation se compose comme suit :
  - les 250 premiers participants qui répondront à toutes les conditions se verront échanger leur billet standard contre un billet VIP.
  - les 1 000 premiers participants qui répondront à toutes les conditions recevront 10 euros gratuits pour tout achat d'un montant de 10 euros.L'activation et les avantages qui y sont liés ne peuvent être échangés ni convertis en espèces.
8. Les participants seront informés personnellement. Les participants autorisent KBC à utiliser leur nom à toutes fins publicitaires dans le cadre de l'activation.
9. Aucune correspondance ni communication téléphonique ne peut avoir lieu concernant l'activation.
10. KBC se réserve le droit d'annuler l'activation en cas de force majeure.
11. La participation à l'activation implique l'acceptation inconditionnelle des dispositions du présent règlement par tous les participants.
12. Cette activation s'inscrit dans le cadre de la formule « KBC Cashtronaute ». Chaque participant peut bénéficier des avantages une seule fois par festival (Summerfestival, WECANDANCE, Laundry Day) dans le cadre de la formule « KBC Cashtronaute ».
13. KBC Bank SA peut utiliser vos données à des fins de marketing. Si vous ne le souhaitez pas, faites-le nous savoir. Vous avez le droit de consulter et de rectifier ces données, et vous avez également la possibilité de consulter le Registre public des traitements automatisés de données à caractère personnel (loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel).

# DÉCLARATION GÉNÉRALE EN MATIÈRE DE RESPECT DE LA VIE PRIVÉE À L'ÉGARD DES CLIENTS AU SENS LARGE KBC BANK S.A.

*Changement par rapport à la version 1.2: modification des dispositions relatives à l'échange de données au sein du groupe KBC en ce qui concerne les personnes morales (désormais, une distinction sera faite entre les données de personnes physiques et les données de personnes morales) – voir le point IX page 17.*

## I. Introduction

### A. Respect de la vie privée

KBC Bank attache beaucoup d'importance à la protection de votre vie privée. KBC Bank ambitionne de traiter les (vos) données à caractère personnel de manière légale, honnête et transparente. L'objectif de la présente déclaration est de vous informer du mode de traitement, prôné par KBC Bank, des données à caractère personnel qui vous concernent, que vous soyez client (prospect ou candidat-client), donneur de garantie (par exemple, une caution), assuré ou bénéficiaire.

### B. « Traitement des données à caractère personnel »

Une donnée à caractère personnel est toute information à propos d'une personne physique identifiée ou identifiable (dénommée « personne concernée » dans la loi sur la vie privée). Il peut s'agir du nom d'une personne, d'une photo, d'un numéro de téléphone (même d'un numéro de téléphone au travail), d'un code, d'un mot de passe, d'un numéro de compte bancaire, d'un lien avec une entreprise ou d'autres personnes, d'une adresse E-mail, ...

Un traitement de données est toute opération ou ensemble d'opérations appliquées à des données à caractère personnel. Ces opérations sont particulièrement variées et concernent notamment la collecte, la conservation, l'utilisation, la modification, la communication des données.

### C. Conseil : lisez la présente déclaration

Nous vous conseillons de lire attentivement la présente déclaration, car elle concerne vos droits et vos obligations légales. La relation clientèle avec KBC Bank induit la présomption que vous avez donné votre autorisation, pour autant que de besoin, à tous les traitements mentionnés dans la présente déclaration en matière de respect de la vie privée, y compris les traitements en matière de direct marketing (messages « sur mesure », cf. ci-dessous). Si vous n'acceptez pas la manière dont nous collectons et traitons vos données à caractère personnel, nous vous conseillons d'entreprendre les démarches nécessaires, par exemple en le notifiant par le biais des canaux prévus (voir « Exercice » de vos droits ci-dessous).

### D. Compléments d'information – renvoi

Vous trouverez des compléments d'information sur la législation régissant le respect de la vie privée en Belgique sur le site Internet de la commission belge de la protection de la vie privée : [www.privacycommission.be](http://www.privacycommission.be).

### E. KBC Bank et le groupe KBC

KBC Bank SA est une banque active en Belgique et dans plusieurs pays dans le monde entier. Son siège social est établi Avenue du Port 2 à 1080 Bruxelles.

KBC Bank fait partie du groupe KBC, qui est un « groupe intégré de bancassurance », c'est-à-dire un groupe d'entreprises qui, par le biais d'une collaboration étroite, crée et distribue des produits bancaires, de placement et d'assurance et rend des services financiers connexes. Le groupe KBC s'adresse principalement aux clients particuliers, aux PME et aux clients fortunés. Il est principalement actif en Belgique, Tchéquie, Slovaquie, Hongrie et Bulgarie. Le groupe KBC est encore actif via des sociétés et des succursales dans divers pays de l'Union européenne et en dehors. Il s'agit par exemple, dans ce dernier cas, de pays tels que les États-Unis d'Amérique, l'Inde, la Russie, la Chine, Singapour, Hong Kong, la Nouvelle-Zélande et l'Australie.

Font ainsi partie en Belgique du « groupe KBC » : [KBC Groep SA](#), KBC Global Services SA, [CBC Banque SA](#), [CBC Banque NV](#) KBC Assurances SA, [KBC Consumer Finance NV](#), [KBC Asset Management SA](#), [KBC Securities SA](#), [KBC Autolease SA](#) et [KBC Lease Belgium SA](#).

Vous trouverez des compléments d'information à propos des activités de KBC Bank et du groupe KBC sur le site Internet <http://www.kbc.com>.

## **II. Responsable du traitement**

Conformément à la Loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel (mieux connue sous le nom de « loi sur la vie privée »), KBC Bank est responsable du traitement des données à caractère personnel de ses clients (prospects ou candidat-client) notamment. De ce fait, KBC Bank est tenue de respecter les exigences légales en matière de traitement de vos données aux fins que KBC Bank détermine elle-même (voir [ici](#)-dessous « Pourquoi KBC Bank collecte-t-elle et traite-t-elle vos données à caractère personnel ? »).

KBC Bank traite aussi les données en tant que sous-traitant pour d'autres entités (du groupe KBC), par exemple lorsque KBC Bank agit en qualité d'intermédiaire pour KBC Assurances ou KBC Asset Management ou en tant que prestataire de services pour des employeurs dans le cadre de programmes de participation des travailleurs. Dans ces cas, KBC Bank traite les données à caractère personnel de leurs clients, assurés et bénéficiaires d'assurances et de programmes de participation des travailleurs. KBC Bank se conforme en outre aux instructions du responsable du traitement.

### III. Vos droits lors du traitement de vos données à caractère personnel

#### A. Vos droits

Lors du traitement de vos données à caractère personnel, vous avez dans les grandes lignes les droits suivants :

- Vous avez un droit d'accès aux données qui vous concernent.
- Le cas échéant, vous pourrez demander par écrit la rectification de données erronées ou le blocage, voire l'effacement, de données ayant été indûment traitées.
- Vous pouvez vous opposer au traitement de vos données à caractère personnel à des fins de marketing direct (voir ci-dessous).

#### B. Exercice

L'intervention de tiers, lors de l'exécution de missions confiées à KBC Bank, n'empêche pas que vous puissiez toujours considérer KBC Bank comme votre interlocuteur pour l'exercice de vos droits.

- Dans un premier temps, vous pouvez, pour l'exercice de ces droits, vous adresser (de manière informelle) à votre **agence** ; il vous suffit pour ce faire de vous y rendre. Dans certains cas, il vous sera demandé de compléter un formulaire.
- Si vous avez accès à **KBC Online**, certains droits pourront également être exercés par ce biais, par exemple via votre profil en ligne.
- S'agissant des **images vidéo**, vous pourrez vous adresser au Contact Center CCTV, Egide Walschaertsstraat 3, 2800 Mechelen, [CCTV@kbc.be](mailto:CCTV@kbc.be) (voir aussi l'autocollant annonçant la présence d'une caméra).
- Vous pouvez aussi faire part de vos éventuelles plaintes au Service de médiation, Brusselsesteenweg 100, à 3000 Leuven.

Dans certains cas, vous pouvez également exercer vos droits auprès d'un tiers. Cela concerne entre autres:

- les banques de données tenues par la Banque Nationale de Belgique, telles que la Centrale des Crédits aux Particuliers, la Centrale des Crédits aux Entreprises ([www.bnb.be](http://www.bnb.be) et le Point de contact central auprès de la Banque Nationale de Belgique).
- les banques de données tenues par le Service public fédéral finances [[www.minfin.fgov.be](http://www.minfin.fgov.be)], comme le Point de contact central auprès du Service public fédéral Finances (consultable également sous "my minfin" sur le même site).

Lors de l'exercice de vos droits, nous vous demandons d'être le plus spécifique possible, afin que votre demande puisse être concrètement et correctement traitée. Nous vous signalons aussi que, pour l'exercice de vos droits, votre identité doit pouvoir être raisonnablement vérifiée, afin d'éviter que quelqu'un d'autre ne les exerce.

Si vous êtes un représentant (légal), vous pourrez exercer les droits du représenté. C'est ainsi par exemple qu'un parent pourra exercer les droits de son enfant mineur d'âge.

Pour des compléments d'information ou pour signifier votre refus du point de vue adopté par KBC Bank, veuillez vous adresser à la commission belge de la protection de la vie privée : [www.privacycommission.be](http://www.privacycommission.be).

#### C. Opposition au marketing direct

Vous avez le droit de vous opposer au direct marketing (« approche sur mesure »)

- (en complétant le formulaire disponible) à l'agence ;
- en modifiant votre **profil en ligne** (préférences de contact), si vous avez accès à KBC Online. Votre profil en ligne vous permet de préciser vos préférences de manière plus ciblée;
- sur la page "**se désabonner**" des courriels commerciaux sur [www.kbc.be](http://www.kbc.be) (au bas de chaque page);
- en notifiant votre opposition **par téléphone** au KBC-Telecenter (078 152 153);
- en précisant a.m.d. la case à cocher que vous ne souhaitez plus être contacté par **E-mail**;
- si vous êtes **appelé** par ou à la demande de KBC Bank et si vous vous y opposez (ou si, plus généralement, vous refusez le marketing direct (approche « sur mesure »)), la personne qui vous appelle l'indiquera à votre demande dans le système.

Si vous avez exercé votre droit à l'opposition, vous pourrez ultérieurement, si vous le désirez, (ré)autoriser les activités de direct marketing. Le contenu précis de cette disposition figure sous le titre « Intérêt légitime particulier : (direct) marketing » (ci-dessous). Remarque : même en cas d'opposition, KBC Bank pourra vous contacter à d'autres fins, par exemple dans le cadre d'une obligation légale ou pour l'exécution du contrat (extraits de compte notamment).

#### IV. Protection et confidentialité

Seules les personnes qui y sont habilitées ont accès aux données à caractère personnel qui sont pertinentes pour l'accomplissement de leur mission. Ces personnes ne peuvent utiliser ces données que si, et pour autant que, cela soit nécessaire à l'accomplissement de leur mission. Ils sont tenus de respecter une stricte discrétion professionnelle et toutes les prescriptions techniques tendant à la préservation de la confidentialité des données à caractère personnel et à la sécurité des systèmes qui les contiennent.

KBC Bank prend en interne des mesures techniques et organisationnelles pour éviter que les données (à caractère personnel) ne tombent entre les mains de personnes non autorisées, que ces dernières ne les traitent ou qu'elles soient modifiées ou détruites par inadvertance. Les locaux, les serveurs, le réseau, les transferts et les données sont protégés en application de règles internes. Le contrôle de ces protections sera à son tour effectué par un service spécialisé.

Mais vous pouvez aussi y contribuer... KBC Bank ne peut en effet exercer (pratiquement) aucune influence sur certains aspects du traitement (technique) des données ; tel est par exemple le cas d'Internet ou de la communication mobile (par exemple, smartphones), pour lesquels aucune sécurité intégrale ne peut être proposée. On ne peut en effet pas attendre de KBC Bank qu'elle soit toujours (ou demeure) en mesure de parer effectivement aux attaques de (cyber)criminels (dont des pirates par exemple). Il se pourrait en effet que KBC Bank n'ait aucune emprise sur ces éléments, notamment lorsqu'une personne a pu faire main basse sur vos données d'identification en installant un programme dans votre ordinateur (par exemple, un spyware) ou en créant un site Internet factice (via la procédure dite du phishing). Vous trouverez de plus amples informations sur la sécurité des opérations bancaires par internet sur le site [www.febelfin.be](http://www.febelfin.be) ("safe internetbanking").

Nous vous demandons dès lors, lorsque vous transmettez des données à KBC Bank ou que vous lui demandez de vous en transmettre, de bien vouloir tenir compte du fait que certains canaux sont moins sûrs que d'autres.

Vous pouvez aussi prendre activement certaines mesures pour empêcher d'éventuels abus ou, à tout le moins, pour les entraver :

- installer un logiciel antivirus et l'actualiser,
- ne jamais laisser votre appareil ou vos moyens d'accès (comme le digipass) sans surveillance et signaler immédiatement toute perte de moyens d'accès (comme votre carte bancaire),
- vous déconnecter en cas d'inutilisation (temporaire) d'une application,
- veiller à la stricte confidentialité de vos mots de passe et les « consolider », en vous abstenant d'utiliser des termes ou des chiffres trop évidents, en combinant suffisamment les chiffres et les lettres, ...
- être vigilant face aux éventuels éléments insolites, comme une adresse d'un site Internet inhabituelle (par exemple, [www2.kbc.be](http://www2.kbc.be)), des demandes étranges (par exemple, une demande de transmission de données client par E-mail), ...
- respecter les instructions spécifiques de KBC ; voir par exemple « les activités bancaires en toute sécurité » ([lien](#)).

Ne perdez pas de vue non plus que certains moyens de communication (le mail par exemple) sont gérés par un fournisseur externe. Il est donc possible que les échanges de messages entre KBC et vous par ces moyens de communication puissent être interceptés.

## V. Sous-traitants pour le compte de KBC Bank

### A. Généralités

Pour l'exécution d'un certain nombre de traitements, comme par exemple les flux de paiements étrangers, KBC Bank fait appel à des tiers spécialisés (les « sous-traitants ») qui sont actifs en Belgique et à l'étranger. Ils exécutent dans ce cas des traitements pour le compte de KBC Bank.

Il se pourrait, lors de tels transferts, que des données parviennent dans d'autres pays où sont implantés des centres de traitement des données (« data centers ») et dont la législation n'offre, le cas échéant, aucune protection des données analogue à la législation européenne, comme par exemple aux États-Unis d'Amérique ou en Inde. Dans un contexte international, qui est un élément sans cesse plus intrinsèque de la technologie de l'information et du secteur financier, il est cependant impossible d'éviter que certaines données ne quittent, dans certains cas, le continent européen.

KBC s'assure que les tiers concernés :

- ne disposent que des données qui sont nécessaires à l'exercice de leurs missions, et
- s'engagent vis-à-vis de KBC Bank à, d'une part, traiter ces données de manière sûre et confidentielle et, d'autre part, à ne les utiliser que pour l'exécution de leurs missions.

KBC Bank ne peut pas être tenue pour responsable lorsque ces tiers, conformément aux obligations imposées à l'étranger, transmettent des données à caractère personnel de clients à des autorités locales ou, en dépit de mesures raisonnables, en cas de survenance d'incidents chez ces tiers.

### B. Sous-traitants au sein du groupe KBC

KBC Bank fait structurellement appel, pour le traitement des données à caractère personnel, à un sous-traitant au sein du groupe KBC (établi dans l'Union européenne), à savoir KBC Global Services SA (T.V.A. BE 465.746.488), notamment pour l'exercice de quelques fonctions de contrôle et d'appui (au niveau du groupe), comme le compte rendu financier, la fonction de conformité, la fonction d'audit interne, l'appui marketing, l'appui aux flux de paiements et la gestion informatique du groupe KBC. S'agissant de la gestion informatique, nous faisons aussi appel, via KBC Global Services, à d'autres sous-traitants du groupe KBC établis dans des succursales dans l'Union européenne et en Inde (ValueSource Technologies Pvt. Ltd. – [www.valuesource.in](http://www.valuesource.in)), ainsi qu'à des sous-traitants externes.

Dans une moindre mesure, KBC Bank fait appel à 24+ SA (T.V.A. BE 895.810.836 – [www.24plus.be](http://www.24plus.be)), en tant que contact center et pour l'enregistrement de données dans des applications de KBC Bank et le traitement administratif pour le compte de KBC Bank. Exemples : la prise de rendez-vous pour les agences, la réponse aux questions posées par téléphone (notamment KBC Phone), le traitement des E-mails et des demandes arrivant via le site Internet, ...

### C. Sous-traitants typiques du secteur financier

Pour l'exécution d'un certain nombre de transactions de ses clients, KBC Bank fait appel à des tiers spécialisés qui sont actifs tant en Belgique qu'à l'étranger. Tel est par exemple le cas d'institutions et de prestataires de services comme

- SWIFT ([www.swift.com](http://www.swift.com)), qui dispose de sites en Suisse et aux États-Unis d'Amérique, pour l'échange mondial de messages,
- VISA ([www.visa.com](http://www.visa.com)), Mastercard ([www.mastercard.com](http://www.mastercard.com)), Atos Worldline ([www.atosworldline.com](http://www.atosworldline.com)) pour les flux de paiements et les cartes (de crédit) dans le monde entier,
- des (sous-)dépositaires d'instruments financiers dans le monde entier, qui sont soumis à leur réglementation financière locale;
- des établissements de comptabilisation et de règlement de paiements et de transactions sur titres tels que le CEC ([www.bnb.be](http://www.bnb.be) > systèmes de paiement), Euroclear ([www.euroclear.com](http://www.euroclear.com)), LCH.Clearnet ([www.lchclearnet.com](http://www.lchclearnet.com)), etc.
- des entreprises de transport (de fonds et de valeurs), de protection et de gardiennage.

Ces établissements ne travaillent pas que pour KBC mais accomplissent aussi des tâches pour le compte d'autres parties, des missions légales ou pour compte personnel. Dans ce cas, elles ne sont pas des sous-traitants exclusifs.

### D. Autres sous-traitants

Par ailleurs, KBC Bank peut aussi faire appel, directement ou indirectement (essentiellement via KBC Global Services), à d'autres sous-traitants, tels des avocats et d'autres consultants, des prestataires de services ICT (notamment dans le domaine de la protection), comme IBM, HP, ... des bureaux de marketing et de communication, etc.

## VI. À quelles fins KBC Bank collecte-t-elle et traite-t-elle vos données à caractère personnel ?

KBC Bank collecte et traite vos données à caractère personnel à diverses fins et pour différents motifs. Seules les données pertinentes, afférentes à une fin donnée, seront dans ce cas traitées.

### A. *Respect de la loi*

Plusieurs dispositions légales contraignent KBC Bank à traiter un certain nombre de données qui vous concernent, dont les plus exigeantes sont :

- l'obligation de communiquer de 2009 l'identité des clients, les numéros de leurs comptes et leurs contrats au Contact Central érigé au sein du Banque nationale de Belgique [[www.bnb.be](http://www.bnb.be)] qui tient ces données à la disposition du fisc pendant huit ans au maximum après la date de clôture des comptes, aux fins d'investigations sur l'évasion fiscale (dans le cadre de l'article 322 §3 CIR92 et les décrets qui l'exécutent);
- l'obligation annuelle de communiquer l'identité des clients et leurs revenus mobiliers (intérêts et dividendes) au Contact Central créé au sein du Service public fédéral finances [[www.minfin.fgov.be](http://www.minfin.fgov.be)] qui les tient à son tour à la disposition du fisc pendant au moins huit ans en vue du prélèvement d'un impôt supplémentaire (de 4%) sur les revenus mobiliers (en vertu de l'article 174/1 §2 al. 1, CIR 92 et de ses arrêtés d'exécution);
- l'obligation (au niveau du groupe) d'empêcher, de détecter et/ou de signaler le blanchiment de capitaux aux autorités; nous devons dans ce cas vous identifier en tant que client, représentant ou bénéficiaire effectif, vérifier votre identité, déterminer votre profil (en termes de risque de blanchiment, ce qui nécessite la collecte de diverses données à caractère personnel) et contrôler vos opérations et transactions. Il s'agit de l'application de la législation de lutte contre le blanchiment d'argent (notamment, la loi du 11 janvier 1993), tant au niveau central (regroupement de données de clients et de groupes de clients) qu'au niveau local (notamment par le biais de la diffusion de signaux à risque),
- l'obligation (au niveau du groupe) d'empêcher, de détecter et/ou de signaler aux autorités tout abus de marché, c'est-à-dire tout usage abusif d'informations privilégiées ou toute activité de manipulation de marché. Il s'agit de l'application de la législation de lutte contre l'abus de marché (notamment les articles 25 et 25bis de la loi du 2 août 2002),
- le traitement comptable des transactions, c'est-à-dire la législation comptable (notamment les AR du 23 septembre 1992),
- l'obligation de respecter les embargos décrétés contre des pays ou des personnes, pour lesquels vos transactions doivent être vérifiées et – dans certains cas – empêchées, en vertu de la législation sur les embargos (notamment les Règlements de l'UE 2580/2001 et 881/2002),
- l'obligation, lors de transactions de paiement, de communiquer à l'établissement bénéficiaire ou émetteur (indépendamment de son lieu d'établissement) des données à propos du payeur ou du bénéficiaire (en exécution notamment des lois des 10, 21 et 22 décembre 2009 relatives aux services de paiement et de leurs arrêtés d'exécution),
- l'obligation de consulter, pour certaines formes de crédit, (en ce compris les situations débitrices sur compte) certaines bases de données ou de les alimenter par des données concernant les modalités de la convention et le respect de celles-ci, en vue de permettre à d'autres institutions d'évaluer votre capacité de remboursement, de gérer les risques et de permettre à la Banque Nationale de Belgique de mener des enquêtes scientifiques et statistiques et de s'acquitter de ses missions légales. Ceci concerne par exemple la Centrale des Crédits aux Particuliers et la Centrale des Crédits aux Entreprises près la Banque nationale de Belgique [[www.bnb.be](http://www.bnb.be)] en vertu de la législation sur le crédit (notamment la loi relative à la CCP du 10 août 2001, l'arrêté relatif à la CCP du 7 juillet 2002, la loi sur le crédit à la consommation du 12 juin 1991, la loi sur le CCE du 4 mars 2012, l'arrêté relatif au CCE du 15 juin 2012) et auprès de laquelle vous pouvez exercer directement vos droits (voir ci-dessus),
- l'obligation de consulter, pour certaines formes de crédit, certaines banques de données ou de les alimenter, en vue de pouvoir déterminer vos possibilités de crédit et votre capacité de remboursement. Par exemple : la Centrale des Crédits aux Particuliers et la Centrale des Crédits aux Entreprises près la Banque nationale de Belgique [[www.nbb.be](http://www.nbb.be)], en vertu de la législation sur le crédit (et notamment la loi relative à la CCP du 10 août 2001, l'arrêté relatif à la CCP du 7 juillet 2002 et la loi sur le crédit à la consommation du 12 juin 1991),
- l'obligation de déterminer – à des niveaux différents – lors de placements, conseil en placements ou gestion de patrimoine, la catégorie d'investisseur dont vous relevez

(professionnel ou non professionnel) et de recueillir des renseignements à propos de vos connaissances et de votre expérience, de votre solidité financière et/ou de vos objectifs de placement, en vertu de la législation MiFID (notamment la loi du 2 août 2002 et l'AR du 3 juin 2007),

- les obligations de compte rendu aux autorités administratives (dont les rapports de transaction dans le cadre d'enquêtes sur le fonctionnement du marché et toute éventuelle manipulation de marché),
- la recherche de titulaires ou de bénéficiaires de comptes, de coffres-forts ou d'assurances dans le cadre de l'activation de comptes, de coffres-forts ou d'assurances dormants, en application de la loi du 24 juillet 2008 (voir entre autres [comptesdormants.be](http://comptesdormants.be)),
- l'organisation d'une gestion appropriée des risques (au niveau du groupe) (prévention, limitation, détection et approche), dont les risques de crédit, d'assurance, de contrepartie et de marché, les risques relatifs à la gestion des informations et au respect de la loi, le risque de fraude par les collaborateurs, les clients et/ou les fournisseurs, le risque de comportement non éthique ou de fautes de collaborateurs,... en vertu de la législation sur les entreprises financières (notamment la loi bancaire du 22 mars 1993, la loi sur les entreprises d'investissement du 6 avril 1995 et la loi de contrôle des assurances du 9 juillet 1975), tant au niveau central (regroupement de données de clients et de groupes de clients) qu'au niveau local (notamment par le biais de la diffusion de signaux à risque),
- l'organisation nécessaire à une réaction appropriée si vous exercez vos droits en vertu de la loi sur la vie privée, c'est-à-dire la législation régissant le respect de la vie privée (notamment la loi sur la vie privée du 8 décembre 1992, les lois du 11 mars 2003 et l'AR du 4 avril 2003),
- l'obligation de répondre à des questions légitimes des organes de surveillance des institutions financières, comme la FSMA [[www.fsma.be](http://www.fsma.be)] et la Banque nationale de Belgique [[www.bnb.be](http://www.bnb.be)], en vertu de la législation sur la surveillance (notamment la loi du 2 août 2002),
- l'obligation, en cas de décès, de transmettre aux autorités un aperçu des avoirs du défunt, en vertu de la législation fiscale (notamment le code des droits de succession),
- l'obligation de répondre à des questions légitimes des autorités fiscales, en vertu de la législation fiscale (notamment le code des impôts sur les revenus),
- l'obligation de répondre à des questions légitimes des autorités judiciaires (police, parquet, juge d'instruction et tribunal), en vertu de la législation relative à la police et à la procédure (pénale) (notamment le Code judiciaire et le Code de procédure pénale), ...

### **B. Évaluation avant la conclusion d'un contrat**

Avant la conclusion de contrats, KBC Bank peut (doit) traiter certaines données afin de traiter une demande et procéder à une estimation sérieuse quant à l'opportunité de conclure le contrat et/ou quant aux conditions à imposer à cette conclusion. Exemples : la collecte et le traitement de données lors d'une demande de crédit (avec constitution de sûreté (hypothèque ou caution)) ou lors d'une (médiation pour une) police d'assurance.

### **C. Exécution du contrat**

Dans le cadre de la relation avec le client, plusieurs tâches doivent être réalisées et les services auxquels fait appel le client doivent être traités sur les plans administratif et comptable. Pour ce faire, il convient, dans certaines circonstances, de transmettre certaines données à caractère personnel à un intermédiaire ou à une contrepartie (par exemple, une entreprise d'assurances, un courtier ou un dépositaire).

Parmi les exemples de traitements en vue d'une exécution de conventions, nous pouvons notamment citer la gestion de comptes, les flux de paiements, les dépôts, l'octroi de crédit, le suivi des crédits, le suivi des sûretés, les coffres-forts, le dépôt, les transactions avec instruments financiers, la gestion de patrimoine, la distribution de contrats d'assurance, la médiation en cas de contrats de leasing, ...

KBC Bank exerce des activités de bancassurance relationnelles. En effet, les différents contrats distincts sont sous-tendus par une relation entre KBC Bank et le client, et parfois aussi avec KBC Assurances. Des données de clients sont dès lors regroupées auprès de chargés de relations (centraux) – indépendamment du modèle d'activités de bancassurance relationnelles utilisé (par exemple, à l'égard des clients en différentes qualités de particulier et d'entrepreneur, à l'égard des groupes de sociétés, des familles, ...). D'autre part, KBC Bank dispose d'un réseau de distribution relativement vaste, ce qui nécessite dès lors la diffusion de données au sein de l'organisation pour pouvoir assurer la prestation de services.

KBC Bank propose aussi divers canaux par le biais desquels – sous les conditions décrites dans les documents applicables (par exemple, les règlements) et d'une manière éventuellement assez sûre – le



client peut communiquer avec elle, comme KBC-Online (pour les activités Business), W1SE, Isabel, Zoomit (sous la forme de factures et de fiches de paie électroniques), KBC-Phone, les distributeurs automatiques de billets,... Le cas échéant, KBC Bank utilise les données (de contact et de protection) de ces canaux de communication pour établir cette communication et/ou la surveiller. Exemples : données d'ouverture de session, mots de passe, certificats, caractéristiques des moyens d'accès (digipass, carte, ...).

#### **D. Intérêts légitimes**

Outre les fins énumérées ci-dessus, KBC Bank et/ou le groupe KBC a encore un certain nombre d'intérêts légitimes en tant que (groupe d') entreprise(s), qui sous-tendent plusieurs traitements de données à caractère personnel. À cet effet, KBC Bank veille à ce que l'impact sur le respect de votre vie privée demeure le plus limité possible et qu'en toute hypothèse, l'équilibre entre l'éventuel impact et votre vie privée ne soit pas perturbé.

Des données à caractère personnel sont ainsi traitées pour :

- la préparation d'études, de modèles (de risque, marketing et autres) et de statistiques, en rompant le plus rapidement possible tout lien avec des individus,
- la preuve (archives),
- la constatation, l'exercice, la défense et la préservation des droits de KBC Bank ou des personnes qu'elle représente éventuellement, par exemple lors de litiges,
- la synergie, l'amélioration de l'efficacité ou d'autres avantages susceptibles de découler du traitement (conjoint) chez un sous-traitant (voir « Sous-traitant » ci-dessus),
- la sécurité, la protection et la surveillance de personnes et de biens,
- la direction, la gestion (des risques) et le contrôle de l'organisation et du groupe KBC, par la direction ou par les fonctions de gestion et de contrôle (au niveau du groupe) sous la forme
  - o du service juridique (notamment, la gestion des litiges et les risques juridiques),
  - o de la compliance (notamment la prévention du blanchiment et de la fraude, les enquêtes y afférentes, la protection des investisseurs et des consommateurs et le respect de la vie privée),
  - o de la gestion des risques (notamment le risque de crédit et le risque d'assurance sur des clients et des groupes de clients dans le monde entier), et
  - o de l'audit interne et externe,
- la prévention, la recherche et la détection des fraudes en matière de paiements (art. 58 de la Loi du 10 décembre 2009 relative aux services de paiement) en collaboration avec des systèmes de paiement (belges) et d'autres prestataires de services de paiement;
- la gestion centralisée, coordonnée ou efficace des clients et des groupes de clients dans le monde entier (au niveau du groupe) ou l'appui y afférent, y compris la préparation de segments (par exemple, particuliers, entreprises, private banking, ...) et les profils personnels pour la gestion des clients ou la détection de leurs besoins,
- l'évaluation de la position de KBC Bank en tant que fournisseur de services financier,
- l'évaluation, la simplification et l'amélioration des processus, comme l'optimisation des campagnes, les simulations et ventes sur le site Internet (par le biais, par exemple, du suivi de simulations inachevées), les statistiques, l'enquête de satisfaction, les données des cookies (comme les paramètres préférés et le comportement de navigation sur le site Internet),...

#### **E. Intérêt légitime particulier : le marketing (direct)**

KBC Bank propose à ses clients (prospect ou candidat-client) une gamme de produits et de services financiers, sous la forme de services bancaires, de placement et d'assurance, de produits de leasing,... Pour ce faire, KBC Bank emploie divers canaux : les agences, Internet, le courrier postal, le téléphone, la présence lors d'événements,... au départ de votre agence ou de façon centralisée. À l'avenir, KBC Bank utilisera aussi de nouvelles évolutions technologiques afin :

- d'adapter à vos souhaits la mise en page (« look&feel »), voire la structure, de la page web, que vous aurez expressément demandée ou que nous aurons déduite de votre comportement de navigation sur Internet,
- d'adapter des publicités sur les pages web à l'intérêt que vous avez précédemment montré en ligne, dans l'agence ou ailleurs,
- de compléter des formulaires avec des suggestions ou des données connues (ce que l'on appelle le « pré-remplissage »), en vous demandant de vérifier l'exactitude de ces données et de les actualiser le cas échéant,
- de vous donner la possibilité de stocker des informations simples et de les communiquer à des personnes potentiellement intéressées (par exemple, le bouton « envoyez à un ami ») ou de

les publier sur votre page dans un site de réseau social (par exemple, le bouton « partagez cette information via facebook »),

- ...

Si vous ne souhaitez pas que KBC Bank vous contacte avec des informations, de la publicité ou des propositions « *sur mesure* », vous pouvez vous opposer au traitement de vos données de contact par ou à la demande de KBC Bank. Vous trouverez des compléments d'information à ce propos sous le titre « Opposition au marketing direct » (ci-dessus). L'importance de cet élément ne peut pas être sous-estimée, car KBC Bank part de l'hypothèse selon laquelle si, en tant que client, vous communiquez vos coordonnées de contact à KBC Bank, cette dernière pourra aussi les utiliser pour vous adresser des informations, de la publicité ou des propositions « *sur mesure* » (par le biais d'actions de direct marketing). Cela vaut tout particulièrement pour votre numéro de GSM et votre adresse E-mail.

Si vous acceptez que KBC Bank puisse vous contacter pour vous soumettre des informations, de la publicité ou des propositions « *sur mesure* », mais si vous souhaitez exclure un canal de communication, précisez dans ce cas vos préférences à l'agence, via KBC Online ou via KBC Phone / Telecenter (078 152 153). KBC Bank pourra en tenir compte.

Afin de vous rendre un service de meilleure qualité, KBC Bank regroupe diverses données à caractère personnel vous concernant dont elle dispose (notamment, les données extraites de sources publiques, comme le Moniteur belge, le compte rendu d'entrevues à l'agence ou d'autres contacts, les dossiers de crédit ou les flux de paiements), ainsi que vos relations avec d'autres (par exemple, votre famille, votre entreprise,...). Les données seront interprétées par votre contact auprès de KBC Bank, et notamment votre chargé de relations. Il sera aidé dans sa tâche notamment par les traitements et propositions centralisés de ces données (dans la mesure où elles sont disponibles), dont :

- la détermination de **profils de clients** généraux ou spécifiques afin de mieux estimer vos besoin, comportement et/ou valeur ; et notamment
  - o la catégorie d'investisseur dont vous relevez (professionnel ou non-professionnel),
  - o votre profil de risque en termes de placements, qui est une synthèse de vos connaissances et de votre expérience, de votre solidité financière et/ou de vos objectifs de placement,
  - o la mesure dans laquelle certaines de vos propriétés en tant que client correspondent à un modèle ; par exemple, vous affichez dans votre choix de produits un comportement laissant à penser que certains produits ou services financiers pourraient vous être utiles,
  - o ou vous vous trouvez à un « moment clé » ([lien](#)), comme votre premier emploi, un nouveau travail, le mariage, la maison, l'extension de la famille, la pension ,... où certains produits ou services financiers pourraient s'avérer utiles,
  - o un profil qui tente d'évaluer les attentes que vous placez en KBC Bank en termes de prestation de services, par exemple, votre volonté de prendre toujours l'initiative vis-à-vis de la banque, votre volonté de disposer périodiquement d'un commentaire à propos de votre portefeuille, l'exploitation d'un commerce de détail local (avec, par exemple, la nécessité d'avoir de la monnaie),...
- le **suivi des signaux** que vous avez donnés et qui ont trait aux produits proposés par ou via KBC Bank, comme par exemple :
  - o la participation à un concours (par exemple, le jeu de la bourse de KBC),
  - o la réalisation d'une simulation (par exemple, le simulateur de pension),
  - o la présence à un événement (par exemple, le passage au stand KBC lors d'un salon du voyage),
  - o l'utilisation d'une application (par exemple, la formation « négociier le prix de votre maison »),
  - o la demande d'information (par exemple, une brochure à propos du logement ou de la planification de la succession),
  - o les paiements (par exemple, paiement fréquent par virement manuel, virements périodiques à une même partie,...)
  - o les futurs événements (par exemple, l'annonce d'une nouvelle maison ou une extension de la famille).
- l'examen de l'**aperçu des produits et services** dont vous disposez, afin de vous faire éventuellement une proposition reprenant un ensemble de produits et services similaires, susceptibles de générer un avantage global,
- la mesure de l'**utilisation** (sous-)optimale **d'un produit ou d'un service**, pour pouvoir vous proposer éventuellement un autre produit ou service, mieux adapté,

- la tenue d'un historique des (derniers) **moments de contact**, afin de connaître la fréquence des contacts et de la maintenir à un niveau acceptable (pas trop élevée),
- le traitement des **dates d'échéance** des produits afin de pouvoir vous accompagner lors de la détermination de la destination des sommes qui vont se libérer,
- la sauvegarde de vos **préférences** : si et comment KBC Bank peut vous contacter pour vous soumettre des informations, de la publicité ou des propositions « *sur mesure* » (par courrier postal, par téléphone, ...).

KBC Bank s'impose un certain nombre de limitations, dont notamment :

- KBC Bank ne collecte aucune donnée auprès d'enfants de moins de 15 ans à propos de leur situation financière ou de personnes autres que ces enfants, sans avoir obtenu l'autorisation du représentant légal.
- KBC Bank s'abstient de vendre ou de louer vos données à caractère personnel à des tiers.
- Dans le cadre du marketing direct, KBC Bank n'utilise pas :
  - de techniques automatiques de collecte de données, c'est-à-dire des applications de collecte de données à caractère personnel sans intervention humaine, par exemple en écumant une partie d'Internet,
  - de spyware,
  - de « respawning cookies », c'est-à-dire des cookies qui, après leur effacement, sont sournoisement remplacés,
  - de « tracking cookies », c'est-à-dire des cookies qui espionnent votre comportement en dehors du site Internet qu'ils surveillent,
  - de cookies d'une durée de vie supérieure à 2 ans.

## VII. Consentement

### A. **Présomption de consentement lorsque vous devenez client ou lorsque vous transmettez des données**

Si vous devenez ou restez client et si vous transmettez des données à KBC Bank (ou à une entité du groupe KBC), votre accord avec les traitements décrits dans la présente déclaration en matière de respect de la vie privée sera supposé. Il en sera dès lors déduit que vous souhaitez que KBC Bank vous contacte par le biais de divers canaux (« agence bancaire », courrier postal, en ligne,...) pour vous fournir des informations, de la publicité ou des propositions « *sur mesure* » ou, à tout le moins, que vous ne vous y opposez pas.

Vous pouvez réfuter cette présomption en vous opposant aux traitements passibles d'opposition, comme le traitement à des fins de direct marketing. Veuillez notamment consulter, pour les éventuelles formalités, le titre « Vos droits en cas de traitement de vos données à caractère personnel » (ci-dessus). Vous ne pouvez pas vous opposer à des traitements contre lesquels aucune opposition n'est possible, ce qui est notamment le cas des traitements légalement obligatoires.

### B. **Société de l'information – « e-commerce » (GSM, E-mail,...) et cookies**

Si vous indiquez votre numéro de GSM ou votre adresse E-mail, ce renseignement pourra être utilisé à des fins de direct marketing. En principe, votre autorisation explicite à cet effet vous sera demandée ; toutefois, si tel n'était pas le cas – par exemple, en raison d'un oubli ou d'une panne technique - nous vous demanderions :

- de nous le signaler par un message adressé au Telecenter (078 152 153), et
- si vous le souhaitez, de notifier, via les autres canaux disponibles, votre opposition à des fins de direct marketing (voir à cet effet ci-dessus).

Ne perdez pas de vue que chaque usage de votre numéro de GSM n'est pas limité à des fins uniquement commerciales. KBC propose en effet certains services par SMS purement informatifs et non commerciaux, notamment pour vous avertir en cas de présomption fraude (voir [www.kbc.be/services-sms](http://www.kbc.be/services-sms)).

Si vous acceptez le cookie – par le biais des paramètres de votre navigateur – KBC Bank partira de l'hypothèse qu'en surfant, vous acceptez le traitement des données qui en découle, même s'il est personnalisé (pour des compléments d'informations à propos, voir ci-dessous). Si vous ne souhaitez être suivi que de façon anonyme, vous pourrez le préciser sur les pages spécifiquement réservées à cette fin ([anonymiser KBC Webanalytics](#) et [download Google Analytics Opt-out](#)); vous pourrez aussi (faire) supprimer votre cookie à la fin de chaque session en paramétrant en ce sens votre navigateur. L'envoi d'un courriel par KBC Bank à votre adresse lui permet de s'assurer (a) que vous avez ouvert le courriel et (b) que vous avez cliqué sur le lien qu'il contient. Le fait que vous posiez ces actes implique votre acceptation de ces vérifications de KBC.

### C. **Revenir sur l'opposition**

Si vous vous êtes opposé à un traitement (ci-dessus) et si KBC Bank a été en mesure de l'accepter, vous ne serez recontacté avec des informations, de la publicité ou des propositions « *sur mesure* » qu'après avoir à nouveau autorisé ce traitement.

### D. **Relations et groupes**

Vous acceptez que KBC Bank (éventuellement au niveau du groupe) traite la relation avec les personnes liées (par exemple, le partenaire, les enfants, les mandants,...) et, le cas échéant, les données y afférentes.

Si le client est une personne morale, elle accepte – via son représentant – que KBC Bank (au niveau du groupe) traite la relation avec les personnes (morales) liées (par exemple, l'entreprise mère, les filiales, les représentants, les bénéficiaires effectifs,...) et les données y afférentes.

### E. **Représentants et groupes**

Si un représentant (légal) agit en sa qualité de représentant (légal), il donne aussi immédiatement l'autorisation de traiter les données à caractère personnel de la personne qu'il représente. Cela implique notamment

- que le(s) **parent(s)** donne(nt) son (leur) autorisation au traitement des données à caractère personnel de son (ses) (leur(s)) enfant(s) mineur(s) d'âge,
- que l'**administrateur provisoire** donne son autorisation au traitement des données à caractère personnel de la personne sous son autorité,

- que le **curateur** donne son autorisation au traitement des données à caractère personnel de la personne placée sous curatelle,
- que le **titulaire d'une procuration** donne son autorisation au traitement des données à caractère personnel de la personne qu'il représente,
- ...

Les représentants, entreprises et personnes morales qui communiquent à KBC Bank des données de personnes physiques auxquelles ils sont liés ne peuvent le faire que dans la mesure où les personnes physiques concernées en sont suffisamment informées et y consentent. Le représentant, l'entreprise ou la personne morale *exonère* dès lors la banque de toutes les revendications (des personnes concernées) à ce propos. Ainsi, KBC Bank ne pourra être tenue pour responsable du respect de la loi sur la vie privée par l'entreprise qui transmet une liste d'utilisateurs d'une application en ligne ou de bénéficiaires d'un programme de participation des travailleurs.

Un représentant a accès aux données de la personne représentée dans le cadre de son mandat. Cela implique aussi qu'un représentant a accès aux données inhérentes à sa période d'exercice du mandat, même si ce mandat s'est dans l'intervalle achevé.

#### **F. Numérisation de documents**

Dans le souci d'améliorer son fonctionnement opérationnel, KBC Bank peut décider de numériser certains documents (par exemple en les scannant) ou de vous demander de signer des documents électroniques. Le fait de remettre des documents à KBC implique votre acceptation de la numérisation des documents.

#### **G. Réseaux sociaux - publication**

KBC Bank facilite parfois la publication de données (à caractère personnel) sur les réseaux sociaux tels que twitter en facebook. Ces réseaux sociaux imposent des conditions d'utilisation propres que vous êtes tenu de respecter lorsque vous en faites usage. La publication de données sur les réseaux sociaux peut avoir des conséquences (non souhaitées), y compris pour votre vie privée ou celle des personnes avec qui vous partagez les données, par exemple l'impossibilité de stopper la publication avec effet immédiat. Il vous appartient donc de mesurer soigneusement les conséquences lorsque vous décidez de publier des informations sur ces réseaux. KBC n'assume en effet aucune responsabilité à cet égard.

## VIII. Des compléments d'informations à propos du traitement de données à caractère personnel spécifiques

### A. Généralités

KBC Bank traite, aux fins précitées, les données à caractère personnel qui sont (susceptibles d'être) pertinentes dans ce cadre. Il s'agit, globalement et pour toutes les fins, d'un volume très important de divers(es) (types de) données à caractère personnel : les données ayant trait à votre personne, à la composition de votre famille et d'autres relations, à votre patrimoine, à vos opérations financières professionnelles et privées, ainsi qu'à vos produits, services et transactions financiers, bancaires, d'assurance et autres. Nous approfondirons ci-dessous l'analyse d'un certain nombre de ces catégories.

### B. Données publiques

KBC Bank peut traiter vos données

- qui sont soumises à une **obligation de publication**, par exemple la publication de votre nomination en qualité d'administrateur d'une société, la protestation de lettres de change ou une faillite,
- que vous avez **publiées vous-même**, par exemple, des informations sur votre site Internet ou votre blog,
- qui sont **publiques**, par exemple, parce qu'elles sont généralement connues dans la région.

De telles données peuvent être *pertinentes* et être utilisées pour la plupart des objectifs qu'a indiqués KBC Bank, y compris pour le contrôle de l'exhaustivité de données dans des fichiers de KBC Bank ou leur actualisation et pour l'appui à des actions de marketing (direct).

KBC Bank tient à jour, le plus fidèlement possible, la source et la date de consultation de telles données, notamment pour pouvoir estimer si ces données sont toujours à jour.

### C. Site Internet – Généralités - Cookies

Les sites Internet de KBC utilisent des *cookies*. Il s'agit de petits fichiers texte qui sont préparés par un programme sur le serveur du site Internet de KBC, mais conservés sur (le disque dur de) votre pc.

Ces cookies sont à, tout le moins, en partie **nécessaires** sur le plan technique à l'établissement d'une communication harmonieuse entre votre pc et les sites Internet de KBC (par exemple, correspondance avec le système d'exploitation et le navigateur utilisés sur votre ordinateur ou la possibilité d'établir une liaison sécurisée). D'autre part, les cookies peuvent aussi être **utiles** (et utilisés) pour sauvegarder un certain nombre de réglages (préférentiels), (une partie de) vos données de connexion, vos antécédents de navigation sur votre pc et pour envoyer (une partie de) ces données au site Internet auquel ce cookie est lié. Ce site Internet pourra ensuite utiliser ces données entrantes pour l'évaluation et l'amélioration (des processus sur) le site Internet. C'est ainsi que des statistiques de visite d'une page donnée pourront être préparées (avec, par exemple, le nombre de visites, le nombre de visiteurs uniques, la durée moyenne d'une visite). KBC Bank utilise aussi les cookies à d'autres fins utiles.

KBC utilise plus spécifiquement deux applications pour analyser l'usage de sites internet:

- KBC webanalytics (plus d'info sur le site [anonymiser KBC Webanalytics](#))
- [Google Analytics](#) (plus d'info sur [www.google.be](http://www.google.be) (solutions pour entreprises) et [règles de confidentialité de Google concernant Google Analytics](#)).

Il vous est loisible – via les paramètres de votre navigateur Internet – d'éviter que des cookies ne soient (automatiquement) **acceptés par votre pc**. Cette décision pourrait cependant avoir une incidence sur la communication avec le site Internet ; il se pourrait ainsi que certaines pages ne s'ouvrent pas, que certains films ne soient pas visibles, que certaines données ne puissent pas être sauvegardées ni être automatiquement complétées lors d'une visite ultérieure, etc. Vous pouvez aussi – manuellement ou via les paramètres de votre navigateur Internet – **effacer** (automatiquement) les cookies sur votre pc après chaque consultation du site Internet. Vous trouverez en annexe des informations à propos des aspects techniques y afférents ([lien](#)). Vous pouvez aussi normalement vous servir de la fonction « d'aide » de votre navigateur web.

Les cookies ne nous permettent en *principe pas de vous « identifier »*; ils nous permettent cependant de retrouver l'ordinateur avec lequel vous surfez sur Internet (par le biais de l'adresse dite IP). Si un ordinateur est utilisé par plusieurs personnes ou si une même personne se connecte au départ de différents ordinateurs, il sera impossible de déterminer – même pour votre fournisseur d'accès Internet – la personne dont il s'agit.

Vous trouverez dans la déclaration juridique du site Internet des compléments d'information à propos de la *responsabilité* de KBC pour les données disponibles sur le site Internet de KBC, des droits de

propriété intellectuelle sur les informations disponibles sur le site Internet de KBC, ainsi que d'autres informations juridiques ([lien](#)). Vous trouverez un lien vers la déclaration juridique en bas de pratiquement chaque page du site Internet de KBC.

#### **D. Site Internet – Ouverture de session**

KBC Bank ne peut en principe pas connaître l'identité de la personne surfant à partir d'un ordinateur. Toutefois, dès que vous êtes connecté (par exemple dans Online) et que vous êtes donc identifié, ces informations pourront être inscrites dans le cookie de KBC Webanalytics. Si elles sont transmises à KBC Bank, cette dernière sera en mesure, aussi longtemps que cette information est consignée dans le cookie, lorsque vous êtes ou n'êtes pas connecté à Online, de vous suivre, non seulement de manière « anonyme », mais aussi (avec une certaine certitude) de manière *personnalisée*.

Vous pouvez vous y *opposer* en choisissant de n'être suivi que de façon anonyme (voir ci-dessus+ [anonymiser KBC Webanalytics](#)). Vous pouvez aussi (faire) effacer votre cookie à la fin de chaque session en paramétrant en ce sens votre navigateur.

Si vous ne choisissez pas d'être suivi de manière anonyme et si KBC Bank observe dès lors votre comportement en ligne de façon personnalisée, KBC Bank pourra employer ces données pour soutenir des *initiatives de marketing* (direct).

Google Analytics vous offre uniquement le choix entre (a) être suivi avec l'éventualité que Google puisse vous identifier ou (b) ne pas être suivi. Si vous optez pour ce dernier choix, Google vous dirige vers une application à télécharger: [Google Analytics Opt-out](#).

#### **E. Formulaires – concours, simulateurs, etc.**

Si vous complétez un formulaire de KBC Bank, cette dernière traitera bien évidemment les données nécessaires à la *gestion administrative* du processus dans lequel le formulaire a été intégré. Il pourrait s'agir d'un concours, d'un simulateur ou de toute autre application que KBC Bank met à disposition. Il se pourrait ainsi que les données complétées dans un simulateur (que vous interrompez ou que vous souhaitez réutiliser ultérieurement) soient dans l'intervalle stockées, afin que vous ne deviez plus les remplir ultérieurement.

Pour pouvoir *évaluer* le processus, le système pourrait aussi vous demander pourquoi vous interrompez le processus, pour autant que vous vous soyez suffisamment identifié au moment de l'interruption du processus, par exemple en étant connecté à KBC Online.

En principe, KBC Bank demande explicitement votre *autorisation* pour pouvoir utiliser l'information du formulaire en vue de vous approcher ultérieurement, notamment avec des informations, de la publicité ou des propositions « *sur mesure* ». Si vous êtes **client** et êtes identifié en tant que tel avant ou pendant le processus (par exemple, en vous connectant à KBC Online), KBC Bank partira de l'hypothèse que vous souhaitez – ou, à tout le moins, que vous ne vous opposez pas à – la sauvegarde de ces informations, lesquelles pourront ultérieurement servir à vous approcher sur base des renseignements mentionnés dans le formulaire ou de son affichage. Dans ce cas, KBC Bank vous donnera toutefois la possibilité d'indiquer, pour ce formulaire spécifique, que vous refusez cette autorisation.

KBC Bank se rend compte que la *rédaction* de formulaires (notamment pour les simulateurs complexes) prend parfois beaucoup de temps. C'est pourquoi – si vous vous êtes suffisamment identifié en tant que **client** (par exemple en vous connectant à KBC Online) – KBC Bank met au point dans la mesure du possible des formulaires pour lesquels

- soit un certain nombre de données ne sont pas demandées, mais ajoutées en arrière-plan dans le formulaire, au départ des informations dont dispose KBC Bank. Il pourrait toutefois vous être demandé d'en vérifier l'exhaustivité ou de les actualiser,
- soit un certain nombre de données sont préalablement complétées, pour autant que KBC Bank en dispose, avec la possibilité d'y apporter des adaptations.

#### **F. Contact**

Si un collaborateur de KBC Bank – qui sera en règle générale votre agence ou votre chargé de relations – vous contacte, ce contact sera la plupart du temps enregistré afin de constituer un historique, de conserver un (bref) compte rendu de ce contact ou de servir de rappel pour des tâches ultérieures.

#### **G. Correspondance**

La correspondance avec des collaborateurs de KBC Bank sur leur lieu de travail (adresse de l'agence, fax de l'agence, adresse E-mail fonctionnelle ou personnelle de KBC, ...) est réputée être de nature professionnelle et peut donc être *examinée* par ou à la demande de KBC Bank (collaborateurs, informaticiens, enquêteurs,... dans le cadre de leur mission : par exemple, répartition efficace du travail et/ou centralisation de l'approche, dans le cadre de la continuité de la prestation de services, de

l'administration de la preuve, du contrôle sur le lieu de travail, de la protection ou de la lutte contre la fraude).

#### **H. Conversations téléphoniques**

KBC Bank peut écouter ou enregistrer des conversations téléphoniques menées avec vous, afin d'assurer la formation et l'encadrement des collaborateurs, d'améliorer la qualité, les processus et l'administration de la preuve afférente aux missions.

KBC Bank peut conserver ces enregistrements pendant le délai au cours duquel les problèmes d'administration de la preuve relatifs à ces missions pourraient survenir. Cette réglementation vaut notamment, mais pas exclusivement, en ce qui concerne les conversations téléphoniques avec un contact center (par exemple, KBC Phone / Telecenter), un help desk, les agences private banking ou la salle des marchés.

Si KBC Bank fait appel à un sous-traitant (par exemple, 24+), ce sous-traitant sera aussi en même temps responsable du traitement des conversations téléphoniques écoutées ou enregistrées en vue d'assurer la formation et l'encadrement des collaborateurs et d'améliorer la qualité. Il pourra à cette fin conserver ces enregistrements pendant une brève durée (max. 3 mois).

#### **I. Images vidéo**

KBC Bank peut utiliser des caméras dans les locaux professionnels et en dehors. S'il s'agit de caméras de surveillance, KBC Bank respectera les règles stipulées dans la loi du 22 mars 2007 sur la surveillance par caméra. Dans les autres cas, elle se conformera à la loi générale sur la vie privée. Vous trouverez des compléments d'information à propos de ces lois à l'adresse [www.privacycommission.be](http://www.privacycommission.be).

Cela signifie concrètement que les enregistrements vidéo effectués par le biais de caméras de surveillance dans les bâtiments de KBC Bank et à l'extérieur (identifiés au moyen d'un autocollant) seront conservés pendant une période maximale d'un mois. Ce délai pourra être prolongé si les images enregistrées s'avèrent utiles à l'administration de la preuve de transactions, pour démontrer l'existence d'un délit ou d'incivilités, pour démontrer des dommages ou pour identifier un auteur, un fauteur de troubles, un témoin ou une victime.

Pour obtenir les images de caméras auprès des agences d'assurances, vous devez en règle générale vous adresser à l'agence concernée.

#### **J. Données de transaction**

Les données de transaction sont bien évidemment utilisées pour exécuter les transactions et les contrôler, y compris pour la transmission d'ordres de paiement ou de liquidation à d'autres institutions financières par exemple. Elles peuvent en outre, dans une certaine mesure, être utilisées pour établir / affiner l'image du client tant pour des raisons de prévention ou de détection de blanchiment d'argent que pour pouvoir apprendre à mieux connaître le client et ainsi lui rendre un meilleur service.

#### **K. Crédits – Titrisation**

KBC Bank peut, lors de la titrisation d'un contrat de crédit, tant par transfert à un tiers émetteur de titres que par attribution des titres à un compartiment spécifique pour lequel des droits sont créés (*par exemple l'émission de covered bonds*), communiquer à ce dernier les données et les engagements de l'emprunteur et/ou du bailleur de garanties concerné(s), pour autant que le bénéficiaire garantisse la confidentialité des données et ne les utilise pas à une fin autre que celle inhérente à l'exécution du contrat de crédit cédé et/ou de son ordre.

KBC Bank pourra communiquer les engagements de crédit et la manière dont il y est satisfait à tous les tiers intéressés, ayant un intérêt légal, comme par exemple la Banque nationale de Belgique, et aux tiers auxquels le contrat de crédit serait éventuellement cédé et/ou attribué.



Afin d'améliorer le fonctionnement du marché en cas de titrisation de contrats de crédit, la Banque centrale européenne impose des obligations de reporting non nominatives au niveau du contrat (durée du crédit, nombre de crédits, date de naissance des crédits, statut des crédits, etc.). Ces informations doivent être communiquées aux investisseurs ayant opté pour ces instruments financiers (souvent désignés "asset-backed securities" ou "residential mortgage-backed securities"). Bien que cela soit malaisé, une combinaison de ces données pourrait éventuellement permettre d'identifier le crédit. Pour plus d'informations à ce sujet, veuillez consulter le site de la Banque centrale européenne: [www.ecb.int](http://www.ecb.int) (mot-clé: [loan-level](#)).

## **IX. Échange de données au sein du groupe KBC**

### **A. Transmission et réception**

Sauf en cas d'obstacle légal, comme l'obligation de discrétion professionnelle locale ou la loi sur la vie privée, KBC Bank peut aussi

- envoyer des données (à caractère personnel) à une autre entité du groupe KBC, en Belgique ou à l'étranger, ou
- les traiter si elles ont été légitimement obtenues auprès d'une autre entité du groupe KBC, en Belgique ou à l'étranger.

Cela vaut à la fois pour les succursales de KBC Bank (par exemple, aux Pays-Bas ou en France) et pour d'autres entités.

KBC Bank ne peut pas être tenue pour responsable si les institutions précitées du groupe KBC, conformément aux obligations légales en vigueur à l'étranger, doivent transmettre des données à caractère personnel de clients à des autorités locales.

### **B. Données des personnes physiques**

#### **B.1. Limitation**

Au sein de KBC Bank et du groupe KBC, les données à caractère personnel de clients ne sont traitées et consultées que par les entités :

- avec lesquelles le client a, avait ou souhaite avoir une relation contractuelle ou des contacts,
- dont l'intervention est requise pour la fourniture ou le suivi de services rendus au client, ou
- devant se conformer (au niveau du groupe) à des exigences légales ou prudentielles, c'est-à-dire des exigences imposées par les autorités de surveillance ou découlant d'attentes en matière de bonne gouvernance, ou
- chargées de la prévention de la fraude (de collaborateurs et/ou de clients), y compris la lutte contre le blanchiment.

#### **B.2. Protection analogue**

Le groupe KBC veille à l'application des normes européennes en matière de protection des données de la clientèle, dans les sociétés et les succursales du monde entier lui appartenant.

#### **B.3. Pourquoi les entités du groupe KBC s'échangent-elles des données ?**

L'échange intra-groupe KBC peut s'effectuer pour :

- respecter des exigences légales, procéder à une évaluation avant la conclusion d'un contrat ou l'exécuter (comparaison avec ci-dessus),
- les fins légitimes suivantes de KBC Bank, en tant qu'entité du groupe KBC :
  - o **la direction, la gestion (des risques) et le contrôle** de l'organisation et du groupe KBC, par la direction ou par les fonctions de gestion et de contrôle (au niveau du groupe), notamment la sécurité et la lutte contre la fraude (dont la lutte contre le blanchiment),
  - o la **gestion** centralisée, coordonnée ou efficace **des clients et des groupes de clients** dans le monde entier (au niveau du groupe) ou l'appui y afférent,
  - o la préparation d'**études, de modèles (de risque, marketing et autres) et de statistiques**, en rompant le plus rapidement possible tout lien avec des individus,
  - o la constatation, l'exercice, la défense et la préservation des **droits** de KBC Bank ou des personnes qu'elle représente éventuellement, par exemple lors de litiges,

#### **B.4. But particulier : marketing**

Vos données, limitées à l'identité, au domicile, aux coordonnées de contact et au portefeuille de produits, peuvent être échangées à des fins de marketing(direct) au sein du groupe KBC, même avec les sociétés avec lesquelles la personne n'a pas encore entretenu de contact ni noué de relation contractuelle. Vous avez bien évidemment le droit de vous y opposer (voir ci-dessus).

### **C. Données des personnes morales**

#### **C.1. Portée de cet échange de données**

Toutes les entités du groupe KBC, en Belgique et à l'étranger, peuvent traiter et échanger les données de leurs clients personnes morales. Vous trouverez plus d'informations sur le groupe KBC au point I.E de la présente déclaration.

Les données qui peuvent être échangées concernent tous les aspects de la relation client, notamment les produits détenus par le client, l'historique de ses transactions et contacts et, le cas échéant, le groupe d'entreprises auquel il appartient et les personnes de contact (administrateurs, membres du personnel,...), etc.

### **C.2. Protection analogue**

Le groupe KBC veille à ce que ses sociétés et succursales prennent les mesures appropriées de protection des données au niveau mondial.

### **C.3. Pourquoi les entités du groupe KBC s'échangent-elles des données ?**

L'échange au sein du groupe KBC peut s'effectuer dans le but de :

- fournir un support efficace au client, chaque entité du groupe KBC disposant grâce à cet échange, d'une vue globale de la relation client et des messages à caractère commercial relatifs aux services et produits financiers que le groupe KBC propose;
- respecter des exigences légales, procéder à une évaluation avant la conclusion d'un contrat ou exécuter un contrat (voir ci-dessus);
- les finalités légitimes suivantes de KBC Bank, en tant qu'entité du groupe KBC :
  - o **direction, gestion (des risques) et contrôle** de l'organisation et du groupe KBC par la direction ou par les fonctions de gestion et de contrôle (à l'échelon du groupe), notamment en termes de sécurité et de lutte contre la fraude (dont la lutte contre le blanchiment),
  - o **gestion** centralisée, coordonnée et efficace **des clients et des groupes de clients** dans le monde entier (à l'échelon du groupe) et l'appui y afférent,
  - o réalisation **d'études, de modèles (de risque, marketing et autres) et de statistiques**, en rompant le plus rapidement possible tout lien avec des individus précis,
  - o la constatation, l'exercice, la défense et la préservation des **droits** de KBC Bank ou des personnes qu'elle représente éventuellement, par exemple lors de litiges.

## **X. Questions de tiers**

### **A. Quand répondre à des questions de « tiers » ?**

En raison de l'obligation de discrétion imposée à KBC Bank et des dispositions de la loi sur la vie privée, les questions des tiers, à une seule exception près, doivent être basées soit sur une disposition légale, soit sur l'autorisation de l'intéressé. Dans ce dernier cas, nous vous conseillons de demander les données auprès de l'intéressé.

KBC Assurances ne peut pas être tenue pour responsable si les bénéficiaires légitimes des données à caractère personnel doivent, conformément à des obligations légales en vigueur à l'étranger, transmettre des données à caractère personnel de clients à des autorités locales ou doivent les traiter de manière peu sûre.

### **B. Où pouvez-vous / devez-vous vous adresser lorsque vous êtes un « tiers » ?**

Si, en tant que tiers, vous avez des questions à propos de clients (par exemple, police, notaire, avocat,...), vous devrez adresser votre demande au service *Information aux tiers*, Brusselsesteenweg 100, 3000 Leuven. Ce service spécialisé examinera votre demande et vous apportera une réponse, *s'il* peut y être répondu en tenant notamment compte du secret bancaire, de l'obligation de discrétion et de la loi sur la vie privée. Les agences ou d'autres services ne peuvent en effet pas répondre à de telles questions; leurs collaborateurs vous renverront donc au service ad hoc.

## SOMMAIRE

I. Introduction .....	1
A. Respect de la vie privée .....	1
B. « Traitement des données à caractère personnel » .....	1
C. Conseil : lisez la présente déclaration.....	1
D. Compléments d'information – renvoi.....	1
E. KBC Bank et le groupe KBC.....	1
II. Responsable du traitement.....	2
III. Vos droits lors du traitement de vos données à caractère personnel.....	3
A. Vos droits .....	3
B. Exercice .....	3
C. Opposition au marketing direct .....	3
IV. Protection et confidentialité.....	4
V. Sous-traitants pour le compte de KBC Bank.....	5
A. Généralités .....	5
B. Sous-traitants au sein du groupe KBC.....	5
C. Sous-traitants typiques du secteur financier .....	5
D. Autres sous-traitants.....	5
VI. À quelles fins KBC Bank collecte-t-elle et traite-t-elle vos données à caractère personnel ? .....	6
A. Respect de la loi .....	6
B. Évaluation avant la conclusion d'un contrat.....	7
C. Exécution du contrat.....	7
D. Intérêts légitimes .....	8
E. Intérêt légitime particulier : le marketing (direct).....	8
VII. Consentement .....	11
A. Présomption de consentement lorsque vous devenez client ou lorsque vous transmettez des données.....	11
B. Société de l'information – « e-commerce » (GSM, E-mail,...) et cookies.....	11
C. Revenir sur l'opposition .....	11
D. Relations et groupes .....	11
E. Représentants et groupes.....	11
F. Numérisation de documents .....	12
G. Réseaux sociaux - publication .....	12

VIII. Des compléments d'informations à propos du traitement de données à caractère personnel spécifiques .....	13
A. Généralités .....	13
B. Données publiques .....	13
C. Site Internet – Généralités - Cookies .....	13
D. Site Internet – Ouverture de session .....	14
E. Formulaire – concours, simulateurs, etc. ....	14
F. Contact.....	14
G. Correspondance.....	14
H. Conversations téléphoniques .....	15
I. Images vidéo .....	15
J. Données de transaction .....	15
K. Crédits – Titrisation.....	15
IX. Échange de données au sein du groupe KBC.....	17
A. Transmission et réception.....	17
B. Données des personnes physiques.....	17
C. Données des personnes morales.....	17
X. Questions de tiers .....	19
A. Quand répondre à des questions de « tiers » ?.....	19
B. Où pouvez-vous / devez-vous vous adresser lorsque vous êtes un « tiers » ?.....	19