



## Déclaration relative au respect de la vie privée AXA Bank Belgium

### Responsable du traitement

AXA Bank Belgium S.A., dont le siège social est établi Boulevard Sylvain Dupuis 251, 1070 Anderlecht, enregistrée à la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro 0404 476 835 (ci-après dénommée « AXA Banque »), qui fait partie du groupe Crelan.

### Finalités du traitement des données

Les données à caractère personnel communiquées par la personne concernée elle-même ou reçues légitimement par AXA Banque de la part d'entreprises du Groupe Crelan (Crelan SA, AXA Bank Belgium et Europabank), d'entreprises qui sont en relation avec celles-ci ou de tiers, peuvent être traitées par AXA Banque pour les finalités suivantes :

- la gestion du fichier des personnes et du processus d'acceptation des clients :
  - Il s'agit des traitements effectués pour établir et tenir à jour les bases de données – en particulier, mais pas exclusivement, les données d'identification – relatives à toutes les personnes physiques et morales qui sont en relation avec AXA Banque ;
  - Ces bases de données sont tenues à jour et enrichies sur la base des informations que vous fournissez ou d'informations provenant de sources de données externes fiables (par exemple, Graydon, Bisnode, Itsme, etc.), dans quel cas vos données à caractère personnel sont communiquées à AXA Banque moyennant Graydon, Bisnode, etc.) ;
  - Ces traitements sont nécessaires à l'exécution des obligations contractuelles entre la banque et le client et au respect d'obligations légales.
- la gestion des comptes et des services y afférents :
  - Il s'agit du traitement des opérations (versements, virements, ordres permanents, domiciliations, transmission et/ou exécution d'ordres de placement) effectuées sur les comptes des clients (comptes à vue, comptes d'épargne, comptes-titres, etc.), quel que soit le canal (en ligne ou en agence) ou le moyen de paiement (carte de débit, carte de crédit, banque en ligne, mobile banking, etc.) utilisé pour réaliser ces opérations ;
  - Il s'agit également de l'établissement, de la modification et de la clôture des contrats relatifs aux services bancaires ;
  - Ces traitements sont nécessaires à l'exécution des obligations contractuelles, au respect des obligations légales et aux fins des intérêts légitimes poursuivis par AXA Banque.
- l'octroi et la gestion de crédits, en ce compris les crédits titrisés :
  - Il s'agit du traitement effectué en vue de l'acceptation ou du refus – automatisé(e) ou non – des risques de crédit préalablement à la conclusion du contrat de crédit, de la valorisation par un expert



extérieur des biens immobiliers à financer, ou pas, et/ou donnés en garantie, mais également de la gestion ultérieure des crédits et des garanties, ainsi que de l'établissement, la modification et la clôture du contrat et du recouvrement – automatisé ou non – des montants dus ;

- Il s'agit également de la consultation et de la transmission de données à la Banque Nationale de Belgique, et plus précisément à la Centrale des crédits aux particuliers (CCP) ou au fichier des Enregistrements non régis (fichier ENR) ;
  - Cela concerne également l'échange de données dans le cadre d'un système de garantie complémentaire pour les petites, moyennes et grandes entreprises, par exemple par PMV, Sowalfin, etc.
  - Pour pouvoir vous octroyer les réductions auxquelles vous avez droit, vos données à caractère personnel sont échangées avec AXA Belgium, le partenaire en assurances d'AXA Banque, et ce afin de vérifier si vous remplissez toujours les conditions pour pouvoir bénéficier des réductions (par exemple, la possession d'une assurance incendie et/ou solde restant dû chez AXA Belgium si vous avez souscrit un crédit chez AXA Banque, la gestion du patrimoine chez Architas, etc.) ;
  - Ces traitements sont nécessaires à l'exécution des obligations contractuelles et au respect des obligations légales.
- l'aperçu global de la clientèle :
    - Il s'agit du traitement effectué pour cerner avec précision les différents profils des personnes avec lesquelles AXA Banque entre en contact et entretient – ou peut envisager – des relations d'affaires et les besoins des personnes en question ;
    - Ce profilage peut être effectué sur la base de divers types de données à caractère personnel, comme les données d'identification (domicile), des informations financières (possession de produits, données de transaction), la composition du ménage, etc. ;
    - Ce profilage peut par exemple conduire à des offres et réductions personnalisées ;
    - En tant que client, vous pouvez vous opposer à certaines formes de profilage via homebanking, via votre agent bancaire ou via Customer Care ;
    - Ces traitements sont nécessaires aux fins des intérêts légitimes poursuivis par AXA Banque, à l'exécution des obligations contractuelles entre la banque et le client et au respect des obligations légales.
  - la gestion de la relation entre AXA Banque et l'intermédiaire :
    - Il s'agit des traitements effectués dans le cadre de la collaboration entre AXA Banque et les agents bancaires et/ou courtiers de crédit (par exemple, calcul de la commission, compte rendu, etc.) ;
    - Ces traitements sont nécessaires aux fins des intérêts légitimes poursuivis par AXA Banque, à savoir l'exécution des conventions entre AXA Banque et l'intermédiaire.

- la prospection :



- Toutes les données à caractère personnel (données d'identification, informations financières, caractéristiques personnelles, composition du ménage, centres d'intérêt, moments clés, etc.) communiquées par la personne concernée elle-même ou reçues légitimement par AXA Banque, peuvent être traitées par AXA Banque à des fins de prospection (actions commerciales, publicité personnalisée, profilage, couplage de données, notoriété, etc.), afin d'améliorer sa connaissance des clients et prospects, afin d'informer ces derniers de ses activités, produits et services. Afin d'offrir un service optimal en matière de prospection, ces données à caractère personnel peuvent être communiquées à des entreprises et/ou personnes en leur qualité de sous-traitants ou de prestataires de services (par exemple, bureaux d'étude de marché, services de messagerie électronique, distribution du courrier, etc.) pour le compte d'AXA Banque.
  - AXA Banque peut vous contacter par différents canaux : téléphone, poste, courrier électronique, SMS et médias sociaux. Le cas échéant, cela peut impliquer le traitement de données personnelles par des sous-traitants ou prestataires de services d'AXA Banque. Dans ce cas, cela ne se fera qu'avec le consentement de la personne concernée.
  - Les traitements de données à caractère personnel à des fins de prospection sont nécessaires aux fins des intérêts légitimes poursuivis par AXA Banque qui consistent à développer son activité économique. Le cas échéant, ces traitements peuvent être fondés sur le consentement de la personne concernée.
  - À tout moment vous pouvez vous opposer au traitement de vos données personnelles à des fins de marketing direct dans son ensemble, à la communication par des canaux spécifiques, et au partage de ces données au sein du Groupe Crelan à des fins de prospection.
- l'accès aux services bancaires numériques :
    - Applications vous permettant de consulter et gérer vos affaires bancaires en ligne ;
    - Le site web d'AXA Banque, où vous pouvez notamment demander des produits et services en ligne. Vos données à caractère personnel sont alors uniquement traitées dans le cadre de cette demande. En cas de demande incomplète ou interrompue, AXA Banque peut vous contacter afin de vérifier ce qui a posé problème et si nous pouvons vous être utiles ;
    - Traitement de données à caractère personnel dans le cadre d'Itsme (votre identité numérique, un produit de Belgian Mobile ID) :
      - AXA Banque en tant que « Fournisseur de Services » :
        - Authentification : AXA Banque – en tant que responsable du traitement – reçoit des données à caractère personnel de la part de Belgian Mobile ID, qui intervient elle-même également comme responsable du traitement. Et ce, à votre initiative uniquement et moyennant votre consentement explicite ;
        - Signature de transactions : AXA Banque envoie des données de transaction de base à Itsme quand vous



- signez une transaction avec Itsme. Et ce, à votre initiative uniquement et moyennant votre consentement explicite ;
- Pour de plus amples informations concernant Itsme, vous pouvez toujours consulter le site web Itsme : <https://www.itsme.be/>
  - Traitement de données à caractère personnel suite à vos actions auprès d'un fournisseur de services de paiement tiers agréé (par exemple, Payconiq by Bancontact)
    - Par exemple, quand vous avez accès à vos comptes à vue ou avez initié un paiement via un fournisseur de services de paiement tiers agréé, les données à caractère personnel nécessaires seront échangées et traitées aux fins de la fourniture de ce service ;
  - Ces traitements sont effectués soit moyennant votre consentement explicite, soit aux fins des intérêts légitimes poursuivis par AXA Banque.
- vous recevoir en tant que client et répondre à des questions via différents canaux; oralement (par téléphone ou dans une agence) ou par écrit (en ligne ou non) :
    - Les données que nous traitons sont celles que vous nous communiquez lors de la prise de contact, ainsi que les données dont AXA Banque disposait déjà le cas échéant.
    - Les conversations téléphoniques avec Customer Care sont enregistrées, et ce exclusivement à des fins de contrôle et d'amélioration de la qualité du service de Customer Care. Les enregistrements sont conservés pendant une courte période de 1 mois ;
    - Ces traitements sont nécessaires aux fins des intérêts légitimes poursuivis par AXA Banque et/ou de l'exécution des obligations contractuelles entre la banque et le client ;
  - traiter des réclamations via différents canaux :
    - Les données que nous traitons sont celles que vous nous communiquez lors de la prise de contact, ainsi que les données dont AXA Banque disposait déjà le cas échéant.
    - Ces traitements sont nécessaires afin de respecter les obligations légales. Si vous fournissez des catégories particulières de données personnelles à AXA Banque dans le cadre d'une plainte, votre consentement explicite sera demandé pour leur traitement.
  - la gestion de concours (en ligne), événements, etc. :
    - Quand vous vous inscrivez en ligne à un concours, à un événement ou à une autre action, AXA Banque traitera bien entendu vos données dans le cadre du concours, de l'événement ou de l'action auquel (à laquelle) vous vous êtes inscrit ;
    - Moyennant votre consentement explicite, ces données peuvent aussi être utilisées à des fins de prospection ;
    - Si vous êtes suffisamment identifié en tant que client, AXA Banque peut remplir à l'avance une série de données pour vous ou les extraire des systèmes internes afin de compléter votre profil ;



- Ces traitements sont nécessaires aux fins des intérêts légitimes poursuivis par AXA Banque, afin de pouvoir garantir un service efficace. Le cas échéant, votre consentement explicite sera demandé.
- la détection, la prévention et la lutte contre les irrégularités et la fraude, en ce compris dans le chef des intermédiaires :
  - Il s'agit des traitements effectués afin de détecter, de prévenir et de lutter – de manière automatisée ou non – contre les irrégularités et la fraude. Cela peut par exemple s'effectuer via une analyse de votre comportement de paiement habituel, de la région depuis laquelle vous effectuez habituellement des transactions (le cas échéant sur la base de l'adresse IP ou de la fonction GPS de votre appareil) ou de l'appareil que vous utilisez habituellement pour vos affaires bancaires.
  - Ces traitements sont nécessaires aux fins des intérêts légitimes poursuivis par AXA Banque qui consistent en la sauvegarde des intérêts financiers de la banque, de la clientèle et de quiconque se trouve impliqué dans l'acte irrégulier ou frauduleux.
- la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme :
  - il s'agit des traitements effectués en vue de détecter, de prévenir et de lutter – de manière automatisée ou non – contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme ;
  - Ces traitements sont nécessaires afin de respecter les obligations légales.
- l'exécution de tests :
  - Pour le développement de nouvelles applications afin de mieux vous servir en tant que client ;
  - Ces traitements sont nécessaires aux fins des intérêts légitimes poursuivis par AXA Banque qui consistent à développer des applications qu'elle met à la disposition des clients et qui permettent de servir plus efficacement le client.
- la dispense de formations aux collaborateurs :
  - Pour permettre à AXA Banque de préparer le plus efficacement possible les collaborateurs aux tâches qui leur sont confiées, afin de vous servir au mieux en tant que client ;
  - Ces traitements sont nécessaires aux fins des intérêts légitimes poursuivis par AXA Banque qui consistent en la recherche d'un service client efficace et professionnel.
- la protection de nos immeubles de bureaux et de nos agences :
  - Afin de garantir la sécurité de nos immeubles de bureaux et de nos agences, des images peuvent être enregistrées ;
  - L'accès aux immeubles de bureaux sera uniquement accordé une fois que vous vous serez présenté et identifié en tant que visiteur ;
  - Ces traitements sont nécessaires aux fins des intérêts légitimes poursuivis par AXA Banque et afin de garantir la sécurité du personnel et de la clientèle.



- la réalisation de contrôles internes et des audits
  - il s'agit de l'utilisation de vos données dans la collecte de preuves lors du processus de contrôles internes, en vue de l'optimisation de nos processus internes, ainsi que de la collecte de preuves lors de la réalisation d'audits afin d'évaluer et d'améliorer le fonctionnement d'AXA Banque de manière indépendante et objective.
  - Ces traitements sont nécessaires afin de respecter les obligations légales.
  
- la protection des informations et des systèmes d'AXA Banque :
  - Il s'agit du traitement des données à caractère personnel lors de la réalisation de tests de pénétration et/ou de tests de l'équipe rouge pour assurer la sécurité de nos systèmes, ainsi que lors de l'analyse et de la résolution des incidents de sécurité ;
  - Ces traitements sont nécessaires aux fins des intérêts légitimes poursuivis par AXA Banque
  
- développement et optimisation des produits :
  - Il s'agit des traitements effectués par AXA Banque en vue de développer et améliorer des produits efficaces qui fonctionnent correctement ;
  - Ces traitements sont nécessaires aux fins des intérêts légitimes poursuivis par AXA Banque qui consistent en la recherche d'efficacité et en l'amélioration de ses produits afin d'offrir à ses clients le service le plus performant possible.
  
- les études statistiques :
  - Il s'agit des traitements effectués par AXA Banque ou par un tiers en vue de réaliser des études statistiques à finalités diverses telles que des études de marché afin de développer et d'améliorer notre offre de services financiers (par ex. entraînement à des modèles de risques dans le cadre de l'octroi de crédits), d'améliorer les processus de gestion, l'acceptation des risques et la tarification.
  - Ces traitements sont nécessaires aux fins des intérêts légitimes poursuivis par AXA Banque qui consistent en la recherche d'efficacité et en l'amélioration de la connaissance de ses domaines d'activité et de ses clients.

### La reprise d'AXA Banque par Crelan – Qu'en est-il de mes données personnelles?

Dans le cadre de la reprise d'AXA Banque par le Groupe Crelan, vos données personnelles peuvent être partagées avec d'autres entités du Groupe Crelan (Crelan SA et CrelanCo). Cet échange de données aura lieu là où il est nécessaire de préparer et de mettre en œuvre l'intégration d'AXA Banque au sein du Groupe Crelan. Il s'agit notamment de la migration des produits, des processus, des systèmes informatiques, etc. Il est évident qu'une migration ne se fait pas en un jour. Cela signifie que, dans les mois précédant la fusion juridique entre AXA Banque et Crelan, un certain nombre de phases préliminaires et préparatoires sont franchies, au cours desquelles les données sont déjà transférées à Crelan. Ceci afin de vous fournir, le jour de la fusion juridique, tous les services auxquels vous êtes habitués.



Au cours de cette phase préparatoire, jusqu'à la fusion juridique incluse, AXA Banque et Crelan agiront en tant que responsables conjoints du traitement. Pour protéger vos données de manière optimale, un accord de traitement des données a été conclu entre les deux parties. Cet accord définit les opérations de traitement autorisées. Cet échange (et le contrat de traitement des données) ne sera nécessaire que durant la période où AXA Banque constitue une entité juridique distincte au sein du Groupe Crelan. Dès que la migration juridique des deux entités sera terminée, il n'y aura plus qu'une seule entité juridique : Crelan. À compter de la migration légale, vous serez un client de Crelan, qui agira en qualité de responsable du traitement.

Tant qu'AXA Banque demeure une entité juridique distincte, vous pouvez, en tant que client d'AXA Banque, contacter AXA Banque pour la mise en œuvre de vos droits (cf. ci-dessous « Droits de la personne concernée »).

La reprise entraînera aussi une redéfinition du paysage des agences. Un certain nombre d'agences AXA Banque seront simplement transformées en agences Crelan ; d'autres agences AXA Banque seront reprises par des agences Crelan ou fusionneront avec elles. Ce que cela signifie pour vous en tant que client et qui, le cas échéant, deviendra votre nouvel intermédiaire, vous sera communiqué en temps utile.

### Quels types de données à caractère personnel AXA Banque collecte-t-elle ?

En sa qualité de responsable du traitement, AXA Banque traite les types suivants de données à caractère personnel pour les finalités telles que décrites dans la section « Finalités du traitement des données », le cas échéant moyennant votre consentement explicite :

- Données d'identification comme vos nom, prénom, adresse postale, adresse e-mail, identification en tant que personne politiquement exposée, etc.
- Informations financières comme votre numéro IBAN, vos transactions financières, vos données de crédit, etc.
- Patrimoine : terrains, propriétés ou autres biens
- Caractéristiques personnelles comme votre âge, votre sexe, etc.
- état civil ou la forme actuelle de cohabitation, composition du ménage, le nombre d'enfants, etc.
- Loisirs et centres d'intérêt
- Caractéristiques de votre habitation comme sa localisation, la nature de l'habitation, si vous êtes propriétaire ou habitation louée, etc.
- Formation : diplôme le plus élevé obtenu
- Profession et fonction
- Matériel visuel
- Données judiciaires comme l'administration provisoire, la mise sous tutelle, les faillites, etc.
- Données relatives aux condamnations pénales et aux Infractions pénales
- Données concernant la santé
- Numéro de Registre national

AXA Banque peut également traiter d'autres types de données personnelles :



- Par exemple, dans le cadre du traitement des transactions financières (communications libres, contreparties, etc.). Ces données sont dès lors exclusivement traitées dans ce contexte ;
- en sa qualité de sous-traitant, pour le compte d'un responsable du traitement. Dans ce cas, les traitements seront effectués exclusivement selon les instructions du responsable du traitement (par exemple, en tant que responsable du traitement pour AXA Belgium, Architas ou Europabank).

### Nécessité de fournir les données à caractère personnel

Les données à caractère personnel qu'AXA Banque demande à une personne physique de fournir peuvent être nécessaires à la conclusion et à l'exécution du contrat. La non-communication de ces données peut empêcher la conclusion ou la bonne exécution du contrat.

### Confidentialité

AXA Banque a pris toutes les mesures nécessaires afin de préserver la confidentialité des données à caractère personnel et afin de se prémunir contre tout accès non autorisé, toute mauvaise utilisation, modification ou suppression de celles-ci.

À cette fin, AXA Banque suit les standards en matière de sécurité et de continuité du service et évalue régulièrement le niveau de sécurité de ses processus, systèmes et applications, ainsi que celui de ses partenaires.

### Via quels canaux AXA Banque collecte-t-elle vos données ?

AXA Banque collecte vos données à caractère personnel via vous si vous les communiquez vous-même, notamment via :

- les canaux d'AXA Banque :
  - votre agence AXA Banque, par exemple :
    - Quand vous souscrivez un produit ou un service, les données nécessaires à l'ouverture du produit ou du service en question sont collectées ;
    - Lors de la réalisation d'un check-up financier annuel ou après prise de contact avec votre agent bancaire, un rapport de contact retranscrivant l'entretien est établi ;
    - Au moyen des images enregistrées par les caméras de surveillance ;
  - les services en ligne (applications, site web, homebanking), par exemple :
    - Quand vous souscrivez un produit ou un service via le site web, homebanking ou mobile banking, les données nécessaires à l'ouverture du produit ou du service en question sont collectées ;
    - Quand vous avez complété partiellement des sales flows sur le site web d'AXA Banque. Dans ce cas, vous recevez automatiquement des invitations pour compléter votre demande ;
    - Quand vous acceptez de recevoir des informations personnalisées via les cookies ou via vos préférences sur le site web d'AXA Banque ;
    - En cas de participation à des études de marché en ligne ;



- e-mail, téléphone ou tchat par exemple :
  - Quand vous contactez par exemple votre agence ou Customer Care via ces canaux ;
    - Par ailleurs, les appels téléphoniques adressés au Customer Care sont enregistrés, et ce, afin de permettre à AXA Bank d'évaluer et d'améliorer la qualité des appels ;
  - En cas de participation à des études de marché téléphoniques ;
- Autres canaux avec lesquels AXA Banque a conclu un contrat de traitement des données :
  - les entreprises du Groupe Crelan ;
  - Les entreprises qui entretiennent une relation avec ces entreprises du groupe Crelan par l'intermédiaire de tiers (notamment Graydon, Bisnode, etc.) ;

### Prise de décision automatisée

Pour pouvoir vous garantir un service plus rapide et plus efficace, AXA Banque peut dans certains cas recourir à la prise de décision automatisée sur la base de critères objectifs. Cela a lieu, par exemple, dans le cadre de l'évaluation d'une demande de crédit.

Les critères utilisés sont notamment :

- votre solvabilité (notamment déterminée sur la base des fiches de paie, de votre endettement actuel tel qu'il apparaît dans la Centrale des crédits aux particuliers, de votre apport personnel, etc.) ;
- votre âge ;
- votre lieu de résidence.

Dans le cadre de la prise de décision automatisée, vous avez toujours le droit de demander une intervention humaine dans le processus d'évaluation. Veuillez contacter votre intermédiaire à cet effet.

### Destinataires des données

Dans la mesure où la communication de données à caractère personnel est nécessaire à la réalisation des finalités énumérées ci-dessus, les données à caractère personnel peuvent être communiquées à d'autres entreprises du Groupe Crelan, à des entreprises prestataires de services (par exemple, SWIFT, VISA, Mastercard, equensWorldline, etc.) et/ou à des personnes qui sont en relation avec AXA Banque (agents bancaires, courtiers de crédit, médiateurs de dettes, etc.), et ce – bien entendu – toujours dans les limites légales et réglementaires.

Ces données peuvent également être communiquées aux autorités de contrôle, aux services publics compétents, ainsi qu'à tout autre organisme public ou privé auquel AXA Banque peut ou doit transmettre des données à caractère personnel conformément à la législation applicable.



AXA Banque ne peut être tenue pour responsable du fait qu'elle-même ou d'autres entreprises du Groupe Crelan, des entreprises prestataires de services et/ou des personnes qui sont en relation avec AXA Banque et auxquelles des données à caractère personnel ont été communiquées, transmette(nt) (ou soi(en)t contrainte(s) de transmettre) des données aux autorités belges ou à des autorités étrangères ou internationales en exécution d'une obligation légale ou réglementaire, d'une décision judiciaire ou aux fins d'un intérêt légitime.

Si le client accède à ses comptes à vue ouverts auprès d'AXA Banque par l'intermédiaire d'un tiers fournisseur de services de paiement agréé dans le cadre de services de paiement proposés par ce fournisseur de services de paiement (services d'initiation de paiement, services d'information sur les comptes ou services liés à la confirmation de la disponibilité de fonds sur ces comptes), AXA Banque communiquera toutes les données à caractère personnel nécessaires à ce tiers fournisseur de services de paiement, et ce – bien entendu – toujours dans les limites légales et réglementaires de la législation en matière de services de paiement et afin de satisfaire à celle-ci. Dans ce contexte, le tiers fournisseur de services de paiement agira à son tour comme responsable du traitement.

Si vous utilisez l'app Payconiq by Bancontact liée à un compte à vue AXA Banque, AXA Banque transmettra votre identification et vos données de contrôle à Payconiq by Bancontact en sa qualité de responsable du traitement, afin de permettre à Payconiq by Bancontact de répondre à ses obligations légales et de vous autoriser à utiliser l'app. Si vous souhaitez que Payconiq by Bancontact ne reçoive plus ces données, vous devrez désactiver votre compte Payconiq. Vous ne pourrez plus utiliser l'app.

Les données personnelles obtenues dans le cadre des crédits logement et des crédits à la consommation ne seront pas communiquées à d'autres parties, sauf dans les cas où nous sommes légalement obligés de le faire (par exemple, à la Centrale des crédits aux particuliers, au Point de Contact Central de la BNB, etc.), ou si cela est nécessaire à l'exécution des obligations contractuelles.

Avec votre autorisation, AXA Bank peut transmettre les données nécessaires à des sociétés partenaires afin de faciliter une demande (assurance, crédit, leasing,...) pour vous d'un produit qu'AXA Bank ne peut vous fournir (AXA Belgium, Europabank,...).

AXA Banque ne vendra jamais vos données à des tiers.

### [Transfert de données en dehors de l'Union européenne](#)

Les entreprises prestataires de services et/ou les personnes qui sont en relation avec celles-ci et auxquelles les données à caractère personnel sont communiquées, peuvent se situer dans l'Union européenne comme en dehors. En cas de transfert de données à caractère personnel à des tiers situés en dehors de l'Union européenne, AXA Banque respecte les dispositions légales et réglementaires en vigueur pour de tels transferts. AXA Banque assure un niveau de protection adéquat des données personnelles ainsi transférées, sur la base des mécanismes alternatifs établis par la Commission européenne. La personne concernée peut



obtenir une copie des mesures mises en place par AXA Banque pour pouvoir transférer des données à caractère personnel hors de l'Union européenne en envoyant sa demande à AXA Banque à l'adresse indiquée ci-dessous.

### Transmission de données à la Banque Nationale de Belgique

Dans le cadre des crédits qui ne font l'objet d'aucune inscription à la Centrale des crédits aux particuliers de la Banque Nationale de Belgique, AXA Banque peut signaler d'éventuels arriérés ou défauts de paiement au fichier des Enregistrements non régis (fichier ENR). Tel sera le cas lorsque trois termes échus n'ont pas été payés ou l'ont été incomplètement ou lorsqu'un terme échue ou un solde débiteur exigible n'a pas été payé ou l'a été incomplètement durant trois mois, et également lorsque les montants de terme restant encore à échoir sont devenus immédiatement exigibles. Le responsable du traitement de ce fichier est la Banque Nationale de Belgique, Avenue de Berlaimont 14 à 1000 Bruxelles. La personne concernée a le droit de prendre connaissance des données enregistrées à son nom et de les faire rectifier en prenant contact avec le responsable de ce fichier.

La loi du 8 juillet 2018 portant organisation d'un point de contact central des comptes et contrats financiers et portant extension de l'accès au fichier central des avis de saisie, de délégation, de cession, de règlement collectif de dettes et de protêt oblige AXA Banque de transmettre certaines données de clients et de leurs mandataires à un Point de Contact Central, également appelé « PCC ». Il s'agit de données d'identité de clients et mandataires, leurs numéros de compte(l'ouverture et la clôture de comptes et procurations sur ces comptes + date inclus), des contrats financiers tels location de coffres, convention de services d'investissements, crédits (l'établissement et la clôture + date inclus). Pour chaque compte bancaire, le solde au 30/06 et 31/12 est également communiqué semestriellement, et pour les contrats financiers conclus par AXA Banque avec le client (= compte titres, compte épargne-pension et compte bon de caisse), un montant globalisé au 30/06 et 31/12 est communiqué semestriellement.

Ce Point de Contact Central est tenu par la Banque Nationale de Belgique (BNB), sise Boulevard de Berlaimont 14, 1000 Bruxelles.

Le client et/ou les mandataires a/ont le droit de prendre connaissance auprès de la BNB des données qui sont enregistrées à leur nom par le PCC. Au cas où ces données sont inexactes ou enregistrées à tort par AXA Banque, le client et/ou mandataire a/ont le droit de les faire corriger ou supprimer par AXA Banque. La BNB conserve la liste des demandes d'information par les personnes/organismes habilités à recevoir l'information dans le PCC pendant 5 années.

Les données sont conservées dans le PCC pendant 10 ans au maximum suivant les modalités définies par l'arrêté royal. Elles seront mises à disposition à des personnes et organismes habilités en vertu des conditions imposées par la loi pour :



- une enquête fiscale ;
- le contrôle et le recouvrement de certaines recettes ;
- la recherche et la persécution d'infractions pénalement sanctionnables ;
- la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme et de la grande criminalité ;
- l'examen de la solvabilité lors du recouvrement de sommes confisquées ;
- le recueil de données par les services de renseignement et de sécurité ;
- les huissiers de justice dans le cadre de saisie-arrêt conservatoire à caractère transfrontalier ;
- des recherches notariales dans le cadre de la déclaration de successions.

### Service bancaire de base pour les entreprises

Dans le cadre du service bancaire de base pour les entreprises, AXA Bank Belgium SA et la chambre de services bancaires de base (SPF Economie) sont des responsables conjoints du traitement. La Chambre de services bancaires de base traite les données afin de répondre à une obligation légale, notamment pour gérer la procédure à la Chambre de services bancaires de base et pour établir des rapports et des statistiques permettant à la Chambre de services bancaires de base d'optimiser ses activités et d'améliorer son fonctionnement. La chambre de services bancaires de base ne conserve pas les données à caractère personnel pendant plus de deux ans à compter de sa décision. En cas de procédure judiciaire, cette période peut être prolongée jusqu'à ce que le jugement soit devenu définitif. La Chambre de services bancaires de base peut être contactée à l'adresse suivante : Service public fédéral Economie, PME, Classes moyennes et Energie - A l'attention de la Chambre de services bancaires de base, Rue du Progrès 50, 1210 Bruxelles ou [bbdkamer-sbbchambre@economie.fgov.be](mailto:bbdkamer-sbbchambre@economie.fgov.be).

### Conservation des données

AXA Banque conserve les données à caractère personnel collectées dans le cadre du contrat pendant toute la durée de la relation contractuelle, prolongée du délai légal de conservation ou du délai de prescription de manière à pouvoir faire face à une action ou un recours qui serait engagé(e) après la fin de la relation contractuelle. Dans la pratique, cela signifie que les données relatives à la relation client sont supprimées 10 ans après la fin de la relation. De même, les données liées aux produits sont supprimées 10 ans après que vous ayez renoncé au produit.

AXA Banque conserve :

- les données à caractère personnel relatives aux prospects ou aux demandes d'une relation client auxquelles AXA Banque n'a pas donné suite pendant une période de deux ans suivant la collecte des données ou le refus de la demande ;
- Les enregistrements des conversations téléphoniques avec Customer Care pour contrôler et améliorer la qualité du service pendant 1 mois ;
- les données à caractère personnel relatives à des demandes de crédit refusées ou qui n'ont pas abouti à la conclusion d'un contrat de crédit pendant une période de



trois ans à compter de la date de consultation de la Centrale des crédits aux particuliers ;

- AXA Banque conserve les images des caméras de surveillance pendant 30 jours.

### Droits de la personne concernée

La personne concernée a le droit :

- d'obtenir d'AXA Banque la confirmation que des données à caractère personnel la concernant sont ou ne sont pas traitées et, lorsqu'elles le sont, l'accès à ces données, ainsi que d'en obtenir une copie ;
- d'obtenir la rectification des données à caractère personnel la concernant qui sont inexactes et d'obtenir que les données à caractère personnel incomplètes soient complétées ;
- d'obtenir l'effacement des données à caractère personnel la concernant dans certaines circonstances ;
- d'obtenir la limitation du traitement des données à caractère personnel la concernant dans certaines circonstances ;
- de s'opposer, pour des raisons tenant à sa situation particulière, à un traitement des données à caractère personnel la concernant fondé sur les intérêts légitimes d'AXA Banque. Dans ce cas, le responsable du traitement ne traite plus les données à caractère personnel pour ces finalités, à moins qu'il ne démontre qu'il existe des motifs légitimes et impérieux pour le traitement qui prévalent sur les intérêts et les droits et libertés de la personne concernée ;
- de s'opposer au traitement des données à caractère personnel la concernant à des fins de prospection, y compris au profilage dans la mesure où il est lié à une telle prospection ;
- de ne pas faire l'objet d'une décision fondée exclusivement sur un traitement automatisé, y compris le profilage, produisant des effets juridiques la concernant ou l'affectant de manière significative ; si ce traitement automatisé est toutefois nécessaire à la conclusion ou à l'exécution d'un contrat, la personne concernée a le droit d'obtenir une intervention humaine de la part d'AXA Banque, d'exprimer son point de vue et de contester la décision d'AXA Banque ;
- de recevoir les données à caractère personnel la concernant qu'elle a fournies à AXA Banque, dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine ; de transmettre ces données à un autre responsable du traitement, lorsque (i) le traitement de ses données à caractère personnel est fondé sur son consentement ou est nécessaire à l'exécution d'un contrat et (ii) le traitement est effectué à l'aide de procédés automatisés ; et d'obtenir que ses données à caractère personnel soient transmises directement d'un responsable du traitement à un autre, lorsque cela est techniquement possible ;
- de retirer son consentement à tout moment, sans porter atteinte à la licéité du traitement fondé sur le consentement effectué avant le retrait de celui-ci, lorsque le traitement de ses données à caractère personnel est fondé sur son consentement.

### Modifications à cette déclaration de confidentialité

Le traitement des données à caractère personnel peut évoluer sur base de différents facteurs tels que des changements dans la réglementation, des développements techniques et des changements dans les finalités de traitements des données. Pour informer le client,



AXA Banque publie de façon régulière des versions actualisées de la Déclaration vie privée sur [www.axabank.be/privacy](http://www.axabank.be/privacy).

#### Délégué à la protection des données

Le délégué à la protection des données d'AXA Banque peut être contacté :

- par courrier postal :  
AXA Bank Belgium  
Customer Care  
Grotesteenweg 214  
2600 Berchem
- par e-mail : [privacy.axa.bank@axa.be](mailto:privacy.axa.bank@axa.be)

#### Contacteur AXA Bank Belgium

La personne concernée peut contacter AXA Bank Belgium pour prendre connaissance de ses données et exercer ses droits en adressant une demande datée et signée accompagnée d'une copie de sa carte d'identité à AXA Bank Belgium S.A., Customer Care, Grotesteenweg 214, 2600 Berchem ou à [privacy.axa.bank@axa.be](mailto:privacy.axa.bank@axa.be).

AXA Banque traitera les demandes dans les délais prévus par la loi. Sauf demande manifestement infondée ou excessive, aucun paiement ne sera exigé pour le traitement de ces demandes.

La personne concernée peut vérifier l'utilisation qui est faite de ses données et la modifier dans homebanking (**Paramètres / Ma vie privée**) et chez son agent bancaire.

#### Introduire une réclamation

Si la personne concernée estime qu'AXA Banque ne respecte pas la réglementation en la matière, elle est invitée à contacter AXA Banque en priorité.

La personne concernée peut aussi introduire une réclamation auprès de l'Autorité de protection des données à l'adresse suivante :

#### Autorité de protection des données

Rue de la Presse 35  
1000 Bruxelles  
Tél. + 32 2 274 48 00  
Fax + 32 2 274 48 35

[contact@apd-gba.be](mailto:contact@apd-gba.be)

La personne concernée peut également déposer une plainte auprès du tribunal de première instance de son domicile.