

Déclaration de confidentialité d'Argenta Banque et Assurances

Argenta respecte votre vie privée et accorde une grande importance à la protection des données à caractère personnel dans un monde de plus en plus numérique. En tant que responsable du traitement des données à caractère personnel, nous prenons les mesures nécessaires pour protéger vos données, conformément à la législation applicable en matière de protection des données, notamment le Règlement général sur la protection des données (RGPD).

Nous traitons des données à caractère personnel pour accompagner les familles, les particuliers et les entreprises de manière simple, équitable et proche dans la gestion de leur santé financière.

La transparence est au cœur de notre démarche. Dans la présente Déclaration de confidentialité, nous vous expliquons :

- quelles données à caractère personnel nous traitons ;
- comment nous obtenons ces données à caractère personnel ;
- pourquoi nous traitons ces données ;
- avec qui nous partageons ces données à caractère personnel ;
- pendant combien de temps nous les conservons ;
- quels sont vos droits et comment vous pouvez les exercer ;
- comment nous gérons le profilage, la prise de décision automatisée et l'intelligence artificielle (IA) ;
- quels sont vos choix en matière de communications commerciales.

Argenta se réserve le droit de modifier ou de compléter la présente Déclaration de confidentialité à tout moment, si nécessaire. Cela peut s'avérer nécessaire, par exemple, pour :

- refléter des modifications apportées à nos produits ou services ;
- se conformer à de nouvelles obligations légales ou réglementaires ;
- mettre à jour nos processus internes ou tenir compte des évolutions technologiques.

Lorsque nous apportons des modifications importantes, nous vous en informons de manière appropriée. Cela peut se faire, par exemple, par le biais d'un message sur notre site web, d'une notification dans l'app Argenta ou dans la Banque par Internet, ou encore par e-mail ou par courrier.

La version la plus récente de la présente Déclaration de confidentialité est toujours disponible sur notre site web. Nous vous recommandons de la consulter régulièrement afin de rester informé(e) de la manière dont nous traitons vos données à caractère personnel.

Principaux changements

La présente Déclaration de confidentialité a été mise à jour le 22 septembre 2026 et entrera en vigueur le 1^{er} octobre 2026. Jusqu'à cette date, la version précédente de la Déclaration de confidentialité reste applicable. À partir de la date d'entrée en vigueur, la présente version de la Déclaration de confidentialité remplacera toutes les versions antérieures. Les principaux changements sont les suivants :

- une refonte du cadre relatif aux communications commerciales et aux préférences associées des clients ;
- des informations relatives à l'utilisation de l'intelligence artificielle (IA) ;
- une mise à jour générale suite à la modification des processus.

Table des matières

1. Qui est responsable du traitement de vos données à caractère personnel ?
2. À qui s'applique la présente Déclaration de confidentialité ?
3. Comment obtenons-nous vos données à caractère personnel ?
4. Quelles données à caractère personnel traitons-nous ?
 - 4.1. Données à caractère personnel courantes
 - 4.2. Données à caractère personnel des enfants
 - 4.3. Catégories particulières de données à caractère personnel
 - 4.4. Données pénales
5. Pourquoi traitons-nous vos données à caractère personnel ?
 - 5.1. Traitements auxquels Argenta est légalement tenue de procéder
 - 5.2. Traitements liés à la conclusion, à la gestion et à l'exécution de contrats
 - 5.3. Traitements justifiés par l'intérêt légitime d'Argenta ou d'un tiers
 - 5.4. Traitements fondés sur votre consentement
 - 5.5. Traitements dans le cadre de l'intérêt général
 - 5.6. Comment gérons-nous, dans le cadre de nos traitements, le profilage, la et de l'intelligence artificielle (IA) dans le cadre de nos traitements ?
6. Avec qui partageons-nous vos données à caractère personnel ?
 - 6.1. De manière interne
 - 6.2. De manière externe
 - 6.3. Destinataires externes en dehors de l'EEE
7. Combien de temps conservons-nous vos données à caractère personnel ?
8. Quels sont vos droits et comment pouvez-vous les exercer ?
 - 8.1. Aperçu de vos droits
 - 8.2. Comment pouvez-vous exercer vos droits ?

Annexe 1 : Obligations légales applicables

Annexe 2 : Vos choix en matière de communications commerciales

1. Qui est responsable du traitement de vos données à caractère personnel ?

Lorsque la présente Déclaration de confidentialité fait référence à « Argenta », « nous » ou « notre », cela concerne les traitements de données à caractère personnel effectués dans le cadre des activités des entités belges du groupe Argenta, à savoir :

- Argenta Banque d'Épargne SA, qui propose des services bancaires ;
- Argenta Assurances SA, qui propose des services d'assurance.

Ces 2 sociétés ont leur siège social Belgique 49-53, 2018 Anvers.

Pour ces traitements, Argenta Bank- en Verzekeringsgroep SA (Argenta BVG) agit en qualité de responsable du traitement.

Les traitements de données à caractère personnel effectués par d'autres sociétés au sein du groupe Argenta ne relèvent pas de la présente Déclaration de confidentialité, notamment :

- la succursale néerlandaise d'Argenta Banque d'Épargne SA ;
- Argenta Asset Management SA ;
- d'autres sociétés (du groupe) qui ne sont pas explicitement mentionnées dans la présente Déclaration de confidentialité.

2. À qui s'applique la présente Déclaration de confidentialité ?

La présente Déclaration de confidentialité est applicable à toutes les personnes physiques dont Argenta traite les données à caractère personnel dans le cadre de ses activités bancaires et d'assurance en Belgique, y compris les catégories suivantes de personnes concernées, dont la liste n'est pas exhaustive :

- Les clients actuels ;
- Les anciens clients ;
- Les clients potentiels (prospects) ;
- Les mandataires, les représentants sociaux, les représentants légaux et les bénéficiaires effectifs des clients ;
- Les personnes physiques agissant au nom ou pour le compte d'une personne morale (telles que les administrateurs, gérants, mandataires, personnes de contact ou collaborateurs) ;
- Entrepreneurs exploitant une entreprise individuelle ;
- Les experts et autres intermédiaires impliqués dans la mise en œuvre de nos produits et services.

3. Comment obtenons-nous vos données à caractère personnel ?

Les données à caractère personnel traitées par Argenta peuvent provenir de différentes sources :

Les données que vous nous communiquez vous-même	Vous fournissez des données à caractère personnel à Argenta lorsque vous : • établissez une relation d'affaires ou demandez un produit/service dans votre agence Argenta ; • devenez client via l'app Argenta ou Argenta Banque par Internet ; • contactez votre agence ou le siège central. Toutes les informations pertinentes et nécessaires que vous communiquez dans ce contexte peuvent être enregistrées dans votre dossier client.
---	--

Données collectées automatiquement via nos canaux numériques	Lorsque vous utilisez nos canaux numériques (tels que l'app Argenta), Argenta reçoit automatiquement certaines données à caractère personnel. Cela se fait notamment par le biais de cookies et de technologies similaires qui collectent des informations sur la manière dont vous utilisez nos canaux numériques. Les données que nous collectons précisément dépendent, entre autres, des paramètres de cookies que vous avez choisis. Vous trouverez plus d'informations à ce sujet dans notre politique de Cookies .
Données que nous recevons de tiers	Dans certains cas, Argenta reçoit des données à caractère personnel provenant de tiers extérieurs au groupe Argenta. Il s'agit de parties externes qui fournissent des informations dans le cadre d'obligations légales, de la gestion des risques, de l'évaluation de la solvabilité, de la vérification d'identité ou à des fins d'assurance, telles qu'Argen-Co, la Centrale des crédits aux particuliers (CCP), GraydonCreditsafe, le Registre des crédits aux entreprises (RCE), Datassur, le Registre des Bénéficiaires effectifs, le Bureau d'enregistrement des crédits, Assurances.be, Belgian Mobile ID (itsme) ou l'ASBL Identifin.
Sources accessibles au public	Nous pouvons également obtenir des données provenant de sources publiques (numériques), telles que les publications au Moniteur belge.

4. Quelles données à caractère personnel traitons-nous ?

Les données à caractère personnel traitées par Argenta dépendent des produits et services que vous utilisez. Vous trouverez ci-dessous un aperçu non exhaustif des catégories de données que nous pouvons traiter.

4.1. Données à caractère personnel courantes

Catégorie	Exemples
Coordonnées	Prénom, nom, adresse professionnelle/personnelle, adresse e-mail, numéro de téléphone, numéro de fax, numéro de portable, fonction professionnelle, organisation
Caractéristiques du logement	Certificat PEB/attestation, caractéristiques physiques, revenu cadastral, ancienneté, type de logement, zone inondable
Données d'identification	Numéro de carte d'identité, identifiant utilisateur, numéro d'immatriculation, données d'identification électroniques (adresses MAC, adresses IP, cookies et clés d'identification uniques équivalentes des appareils), numéro de compte bancaire, numéro de carte de débit, numéro de produit, type d'appareil, version du système d'exploitation, informations sur le navigateur, identifiants d'appareil et d'application

Données d'identité de base	Sexe, lieu de naissance, date de naissance, nationalité
Expérience professionnelle et formation	Diplômes, certificats, formations, parcours professionnel/universitaire
Données relationnelles	Date de mariage, informations sur les membres de la famille, état civil, relations avec autrui, nombre d'enfants
Mode de vie et loisirs	Habitudes (de consommation), activités de loisirs, centres d'intérêt, comportement de clic, comportement de navigation et préférences déduites de l'utilisation des sites web et des applications.
Données de localisation	Localisation via l'adresse IP ou la téléphonie mobile
Numéros d'identification sensibles	Numéro de registre national ou ses équivalents étrangers, numéro BIS, numéro de carte de crédit, code CVC
Détails contractuels avec l'employeur	Détails relatifs à la rémunération, au contrat de travail
Enregistrements vidéo et audio	Photos, enregistrements vocaux, vidéos, images de vidéosurveillance
Données financières	Données relatives aux revenus, au patrimoine, aux dettes (salaire, patrimoine, etc.), caractéristiques/solde des produits financiers et d'assurance, profils financiers
Autres	Données d'utilisation des canaux numériques (app Argenta, Argenta Banque par Internet, site web), interactions avec l'app, données de session et de connexion, données d'événements techniques, indicateurs tels que le statut des appels et autres données d'utilisation numérique ne relevant d'aucune autre catégorie.

4.2. Données à caractère personnel des enfants

Lorsque nous traitons des données à caractère personnel de mineurs, cela s'effectue exclusivement dans le cadre de l'offre et de la gestion de nos produits et services financiers, souscrits au nom d'un mineur.

Si un consentement est requis pour un traitement spécifique, nous le demandons à la personne habilitée, en vertu de la législation applicable, à agir au nom de l'enfant.

Argenta ne traite pas les données à caractère personnel de mineurs à des fins de marketing direct. Les mineurs ne reçoivent donc aucune communication commerciale, aucune offre promotionnelle ni aucun message marketing personnalisé de la part d'Argenta sur la base de leurs données à caractère personnel.

4.3. Catégories particulières de données à caractère personnel

Dans certains cas, Argenta traite des données à caractère personnel bénéficiant d'une protection particulière en vertu du Règlement général sur la protection des données (« RGPD »). Il s'agit, d'une part, des catégories particulières de données à caractère personnel visées à l'article 9 du RGPD et, d'autre part, des données à caractère personnel relatives aux condamnations pénales et aux infractions visées à l'article 10 du RGPD.

Ces données sont plus sensibles et nous prenons toujours les mesures appropriées pour les protéger.

Dans la pratique, ce sont surtout les données relatives à la santé qui sont pertinentes pour les services fournis par Argenta. Il s'agit, par exemple, des informations médicales que vous fournissez dans le cadre d'un questionnaire médical, d'une déclaration de sinistre ou pour la souscription et la gestion d'une assurance solde restant dû. Cela peut également inclure des informations relatives à la consommation d'alcool, de tabac ou de drogues, mais uniquement lorsque celles-ci sont pertinentes pour l'évaluation médicale ou l'évaluation des risques dans le cadre d'un produit d'assurance.

Par ailleurs, Argenta peut traiter des données biométriques issues de la manière dont les clients utilisent nos services numériques. Il s'agit, par exemple, de données relatives aux schémas d'interaction, telles que les mouvements de souris, les frappes au clavier, le comportement de défilement et le comportement de navigation.

Si de telles données sont traitées, cela se fait exclusivement lorsqu'il existe une base juridique appropriée et, le cas échéant, un motif d'exception valable, et dans la mesure où cela est nécessaire à la prévention et à la détection de la fraude, ainsi qu'à la sécurité de nos services numériques. Ces données peuvent être utilisées pour détecter des schémas de comportement inhabituels ou suspects pouvant indiquer une fraude potentielle.

4.4. Données pénales

Dans des cas exceptionnels, Argenta peut également traiter des données pénales, telles que :

- les informations demandées ou fournies par la police, un tribunal ou le parquet ;
- les données nécessaires au respect des obligations légales (par exemple dans le cadre de la législation antiblanchiment).

Ces données ne sont traitées que lorsque la loi l'autorise et dans des conditions strictes.

5. Pourquoi traitons-nous vos données à caractère personnel ?

Argenta traite vos données à caractère personnel uniquement lorsque le RGPD l'autorise. Cela signifie que nous traitons vos données sur la base de l'un des fondements juridiques suivants :

- Une obligation légale ;
- L'exécution d'un contrat ;
- L'intérêt légitime d'Argenta ou d'un tiers ;
- Votre consentement ;
- L'intérêt général.

Nous expliquons ci-dessous, pour chaque base juridique, à quelles fins nous traitons vos données à caractère personnel.

5.1. Traitements auxquels Argenta est légalement tenue de procéder

En tant que banque et assureur, Argenta est soumise à de nombreuses obligations légales et réglementaires. C'est pourquoi nous traitons des données à caractère personnel notamment pour :

- vous identifier dans le cadre de la législation antiblanchiment ;
- détecter, prévenir et traiter la fraude, les abus et les irrégularités ;
- surveiller les transactions et suivre les signes de risques ;
- évaluer et gérer correctement les risques de crédit ;
- rendre compte aux autorités de contrôle et aux administrations, telles que :
 - le Point de contact central (PCC),
 - la Centrale des Crédits aux Particuliers (CCP),
 - les autorités fiscales et financières belges et étrangères.

5.2. Traitements liés à la conclusion, à la gestion et à l'exécution des contrats

Argenta traite vos données à caractère personnel afin de pouvoir vous proposer nos produits et services et de gérer correctement notre relation contractuelle avec vous. Cela comprend notamment :

- l'évaluation de vos demandes et la mise en œuvre des démarches précontractuelles nécessaires ;
- l'ouverture, l'activation et la gestion de produits et de services (tels que les comptes, les prêts, les assurances et les ordres de paiement) ;
- l'exécution sûre et correcte des transactions et des ordres ;
- la gestion et la mise à jour de votre dossier client ;
- la réalisation des opérations de service et des démarches administratives nécessaires liées à vos produits et services.

Dans ce cadre, vous recevrez également des communications de base nécessaires à la prestation de nos services, telles que des informations sur les cartes bancaires, les horaires d'ouverture ou les documents fiscaux. Vous trouverez de plus amples informations à ce sujet dans l'annexe 2 « Vos choix en matière de communications commerciales ».

5.3. Traitements fondés sur l'intérêt légitime d'Argenta ou d'un tiers

Argenta traite vos données à caractère personnel lorsque cela est nécessaire pour défendre ses intérêts légitimes ou ceux d'un tiers, à condition que ce traitement soit en équilibre avec vos propres droits et intérêts. Ces traitements concernent principalement l'amélioration, la sécurisation et le soutien de nos services et de notre fonctionnement interne. Cela comprend notamment :

- des rapports internes et des fins d'information ;
- un fonctionnement efficace et optimal des agences ;
- des objectifs liés à la qualité et à la formation (tels que l'enregistrement des appels avec le Centre de contact) ;
- le traitement des réclamations et des litiges ;
- les analyses statistiques, la modélisation et l'établissement de rapports ;
- la gestion et la sécurisation de notre infrastructure informatique et de nos canaux numériques ;
- la sécurité à l'intérieur et aux abords de nos immeubles (telle que la vidéosurveillance) ;
- les études de marché et les enquêtes de satisfaction ;
- les efforts supplémentaires visant à détecter, prévenir et traiter la fraude.

Par ailleurs, nous vous informons, sur la base de notre intérêt légitime, de produits et services similaires. Vous trouverez de plus amples informations à ce sujet dans l'annexe 2 « Vos choix en matière de communications commerciales ».

5.4. Traitements fondés sur votre consentement

Dans certains cas, nous traitons vos données à caractère personnel uniquement si vous nous donnez votre consentement préalable. Vous pouvez retirer ce consentement à tout moment. Vous trouverez plus d'informations à ce sujet et sur vos droits dans la section « Quels sont vos droits et comment pouvez-vous les exercer ? ». Cela n'a aucune incidence sur le traitement déjà effectué avant le retrait. Nous vous demandons notamment votre consentement pour :

- le marketing direct pour lequel le consentement est requis. Il s'agit de toute forme de communication commerciale qu'Argenta vous adresse, par exemple des offres personnalisées, des promotions ou des informations sur des produits et services adaptés à vos centres d'intérêt. Vous trouverez plus d'informations à ce sujet dans l'annexe 2 « Vos choix en matière de communication commerciale » ;

- l'utilisation de cookies non essentiels et de technologies similaires sur nos canaux numériques. Vous trouverez plus d'informations à ce sujet dans notre Politique de cookies ;
- l'utilisation de certaines fonctionnalités numériques, telles que la réception de certains messages push dans l'app Argenta ;
- le traitement de catégories particulières de données à caractère personnel lorsque le consentement est requis et qu'aucune autre base juridique n'est applicable ;
- l'utilisation de services de paiement au sein de l'app Argenta.

5.5. Traitements dans le cadre de l'intérêt général

Dans des cas exceptionnels, Argenta traite des données à caractère personnel lorsque cela est nécessaire à l'accomplissement de missions d'intérêt général imposées aux institutions financières. Cela peut par exemple être le cas :

- des obligations liées à la stabilité financière ou aux risques systémiques ;
- des missions découlant de la réglementation relative aux opérations de paiement ou aux marchés financiers ;
- des obligations liées à la lutte contre la fraude, le blanchiment d'argent ou le financement du terrorisme, lorsque celles-ci sont désignées comme des missions d'intérêt général.

5.6. Comment gérons-nous le profilage, la prise de décision automatisée et l'intelligence artificielle (IA) dans le cadre de nos traitements ?

Argenta traite vos données à caractère personnel avec soin et en toute transparence. Dans certains cas, nous recourons au profilage, à la prise de décision automatisée et à des applications d'IA dans le cadre du traitement des données à caractère personnel. Nous vous expliquons ci-dessous en quoi consistent ces traitements, à quelles fins nous les utilisons et quels sont vos droits à cet égard.

Profilage

Le profilage signifie que nous analysons des données à caractère personnel afin de mieux évaluer certaines caractéristiques, situations ou risques.

Nous utilisons le profilage, par exemple, pour :

- mieux comprendre votre situation financière et vos besoins ;
- évaluer les risques de crédit et d'assurance ;
- détecter les fraudes, les abus et les transactions suspectes ;
- respecter les obligations légales, telles que la réglementation en matière de lutte contre le blanchiment d'argent ;
- mieux adapter nos produits, services et communications à vos besoins.

Pour ces analyses, nous pouvons notamment prendre en compte les données que vous nous fournissez vous-même, les données relatives à notre relation avec vous, les données de transaction et les informations que nous sommes autorisés à consulter en vertu d'obligations légales.

Le profilage ne conduit pas automatiquement à une décision sans intervention humaine. Dans de nombreux cas, le résultat est utilisé pour aider nos collaborateurs à prendre une décision.

Prise de décision automatisée

Dans certains cas, Argenta peut recourir à la prise de décision automatisée. Cela signifie qu'une décision est prise de manière entièrement automatique sur la base de critères prédéfinis, sans intervention humaine.

Cela n'a lieu que lorsque :

- cela est nécessaire pour fermer ou exécuter un contrat ;

- cela est autorisé ou imposé par la loi ;
- vous y avez donné votre consentement explicite.

La prise de décision automatisée peut, par exemple, être appliquée dans le cadre :

- de certaines demandes de crédit ;
- des contrôles dans le cadre de la prévention de la fraude ;
- des contrôles légaux en matière de prévention du blanchiment d'argent et de réglementation en matière de sanctions.

Dans le cadre de ces décisions, des données relatives notamment à votre situation financière, à vos habitudes de paiement, aux produits dont vous disposez, à vos transactions ou à des facteurs de risque légaux peuvent être utilisées.

La conséquence d'un traitement automatisé peut, par exemple, entraîner :

- l'acceptation ou le refus d'une demande ;
- des contrôles supplémentaires avant le traitement d'une demande ;
- la proposition de conditions spécifiques pour un produit ou un service.

Lorsque nous recourons à une prise de décision automatisée susceptible d'avoir des conséquences significatives pour vous, vous avez le droit :

- recevoir des informations sur ce traitement et la logique qui le sous-tend ;
- demander une intervention humaine ;
- faire valoir votre point de vue ;
- contester le résultat ou la décision.

Intelligence artificielle (IA)

Dans le cadre de ses prestations de services, Argenta peut recourir à l'intelligence artificielle (IA) afin de rendre certains processus plus sûrs, plus efficaces et mieux adaptés aux besoins des clients, notamment l'analyse, la classification, le service client, la détection des fraudes, la surveillance et le traitement des documents. L'IA peut ainsi être utilisée comme outil d'aide pour simplifier les processus numériques et renforcer la sécurité de ses canaux. Lorsque des données à caractère personnel sont traitées dans ce cadre, cela se fait toujours conformément à la législation applicable en matière de protection des données, en particulier le RGPD (Règlement (UE) 2016/679), ainsi que de la réglementation financière pertinente et des politiques internes relatives à l'utilisation responsable de l'IA et, si applicable, de la réglementation en matière d'intelligence artificielle, notamment l'AI Act (règlement (UE) 2024/1689). Argenta prend les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour protéger les données à caractère personnel.

L'IA peut notamment être utilisée pour :

- soutenir la gestion des risques et du crédit ;
- faciliter la détection des fraudes, des abus et des transactions suspectes ;
- améliorer et optimiser les processus internes ;
- soutenir les collaborateurs dans le cadre du service client et des activités opérationnelles ;

Lorsque l'IA est mise en œuvre, Argenta veille à ce que :

- les collaborateurs puissent évaluer et corriger les résultats ;
- les résultats de l'IA ne soient pas suivis aveuglément ;
- des contrôles appropriés soient mis en place pour contribuer à prévenir les erreurs, la discrimination et les préjugés indésirables ;
- l'utilisation de l'IA soit régulièrement évaluée et surveillée.

6. Avec qui partageons-nous vos données à caractère personnel ?

Argenta traite vos données à caractère personnel avec le plus grand soin et ne les partage que lorsque cela est nécessaire à la prestation de nos services, lorsque la loi l'exige ou lorsque vous nous en avez donné l'autorisation. En fonction de l'objectif du traitement, vos données peuvent être partagées avec :

- des entités au sein du groupe Argenta
- votre agence Argenta
- des prestataires de services externes travaillant pour le compte d'Argenta (sous-traitants)
- des personnes ou des organisations qui sont elles-mêmes responsables du traitement (les responsables du traitement)
- des autorités publiques
- les destinataires situés en dehors de l'Espace économique européen (EEE).

Nous vous expliquons cela plus en détail ci-dessous.

6.1. De manière interne

Vos données à caractère personnel peuvent être partagées au sein du groupe Argenta dans la mesure où cela est nécessaire à la prestation de nos services, à la gestion de nos produits et services, au soutien opérationnel et administratif, à la gestion des risques, à la prévention de la fraude, aux activités de conformité ou au respect des obligations légales et réglementaires. Seules les données à caractère personnel nécessaires à l'objectif concerné sont partagées.

6.2. De manière externe

Sous-traitants

Argenta fait appel à des prestataires de services externes qui traitent des données à caractère personnel pour notre compte. Ces entités sont appelées « sous-traitants ». Elles traitent vos données exclusivement conformément à nos instructions et dans les limites d'un contrat de sous-traitance qui protège votre vie privée.

Les sous-traitants peuvent être classés dans les catégories suivantes :

- les prestataires de services financiers, bancaires et de paiement, tels que les entités impliquées dans l'exécution et le soutien des opérations de paiement, des services bancaires, de l'octroi de crédits, des investissements et d'autres transactions financières ;
- les prestataires de services d'assurance, de gestion des sinistres et d'expertise, tels que les entités impliquées dans les activités d'assurance, la gestion des sinistres, le règlement des sinistres, les expertises, l'analyse des risques médicaux, les réparations et l'assistance ;
- les prestataires de services informatiques, de cloud, d'infrastructure et de logiciels, tels que les prestataires de services de cloud, d'hébergement, d'infrastructure, de réseau, de plateforme, d'applications et d'assistance nécessaires au fonctionnement, à la sécurité et au développement de nos systèmes et services numériques ;
- les prestataires de services de données, d'analyse et d'intelligence artificielle, tels que les prestataires de solutions de traitement des données, de reporting, de gouvernance des données, de segmentation de la clientèle, d'analyses, d'automatisation et d'intelligence artificielle ;
- les fournisseurs de services de gestion des documents, de l'information et des contenus, tels que les prestataires de services de gestion documentaire, de digitalisation, d'archivage, de gestion de l'information, de gestion de contenu et de traitement électronique des documents ;
- les prestataires de services de communication et d'interaction numérique, tels que les prestataires de services de communication, de formulaires numériques, de notifications, de solutions de centres de contact et d'autres solutions d'interaction avec les clients et les prospects ;
- les prestataires de services d'identité, d'authentification et de confiance, tels que les entités proposant des solutions de vérification d'identité, d'authentification, d'identification électronique, de signature électronique et d'intégration des clients ;

- les prestataires de services de conformité, de gestion des risques, de lutte contre la fraude et de sécurité, tels que les entités proposant des solutions d'aide à la prévention et à la détection de la fraude, à la surveillance des transactions, au filtrage, à la cybersécurité, à la gestion des accès, à l'audit, à la gouvernance et au respect des obligations légales et réglementaires ;
- les partenaires spécialisés dans le marketing, la communication, les études de marché et la connaissance client, tels que les prestataires de services marketing, les plateformes publicitaires, les études de marché, les enquêtes clients, les études d'utilisateurs, les mesures de satisfaction client et l'analyse du comportement client ;
- les prestataires de services de conseil professionnels et spécialisés, tels que des consultants, des auditeurs, des experts techniques et d'autres intervenants spécialisés qui nous assistent dans la prestation de nos services ;
- les prestataires de services immobiliers, de valorisation et d'expertise, tels que les entités chargées des évaluations immobilières, des inspections, des estimations de rénovation et d'autres missions d'expertise liées à l'immobilier ;
- les prestataires de services opérationnels et de soutien spécialisés, tels que les entités qui apportent leur soutien dans la gestion des dossiers, le traitement des sinistres et des réclamations, l'exécution des procédures, les services d'externalisation, le soutien opérationnel, les missions d'expertise et d'autres activités spécialisées nécessaires à la fourniture de nos produits et services.

Argenta reste à tout moment responsable du traitement.

Autres responsables du traitement

Dans certains cas, il est nécessaire de partager des données à caractère personnel avec des organisations qui sont elles-mêmes responsables du traitement. Celles-ci déterminent alors elles-mêmes l'objectif et les moyens du traitement et doivent respecter leurs propres obligations légales.

Voici quelques exemples de ces destinataires :

- d'autres banques ou institutions financières (par exemple pour l'exécution ou le contrôle de transactions) ;
- d'autres assureurs (dans le cadre de la prévention de la fraude) ;
- des réassureurs ;
- Datassur (dans le cadre de la gestion des assurances, de la prévention de la fraude et du traitement des sinistres),
- des prestataires de services tels que itsme (Belgian Mobile ID) ;
- des prestataires de services d'information sur les comptes ou d'initiation de paiement, lorsque vous en faites la demande ;
- des gestionnaires de créances ou des prestataires de services spécialisés dans la cession et le recouvrement de créances irrécouvrables ;
- des fournisseurs de logiciels ou de plateformes de comptabilité, lorsqu'Argenta est légalement tenue de leur transmettre certaines données ou lorsqu'ils traitent des données dans le cadre de leurs propres obligations légales.

Pour exercer vos droits dans ces cas, vous devez vous adresser directement à l'organisme concerné. Veuillez consulter à cet effet la déclaration de confidentialité de cet organisme, dans laquelle vous trouverez des informations sur le traitement de vos données à caractère personnel et sur la manière dont vous pouvez exercer vos droits en matière de protection de la vie privée

Autorités publiques et autorités de contrôle

Argenta est légalement tenue, dans certaines situations, de partager des données à caractère personnel avec des autorités publiques ou des autorités de contrôle. Cela n'a lieu que lorsque la loi l'exige.

En voici quelques exemples :

- la Banque Nationale de Belgique (BNB) ;

- la FSMA ;
- le Point de contact central (PCC) ;
- la Centrale des Crédits aux Particuliers (CCP) ;
- les autorités judiciaires ;
- l'Ombudsman des Assurances ou Ombudsfm ;
- le Registre des Crédits aux Entreprises (RCE).

6.3. Destinataires externes en dehors de l'EEE

Argenta traite vos données à caractère personnel autant que possible au sein de l'Espace économique européen (EEE). Lorsque, dans des cas exceptionnels, des données à caractère personnel sont traitées en dehors de l'EEE, par exemple dans le cadre de certains services informatiques ou de solutions cloud, Argenta veille toujours à mettre en place des garanties appropriées afin d'assurer un niveau de protection équivalent.

Cela se fait notamment par le biais :

- des clauses contractuelles types ;
- des règles d'entreprise contraignantes ;
- des mesures de sécurité techniques et organisationnelles.

7. Combien de temps conservons-nous vos données à caractère personnel ?

Nous ne conservons pas les données à caractère personnel plus longtemps que nécessaire aux fins pour lesquelles elles ont été collectées et traitées. Dès que ces finalités sont atteintes et qu'il n'existe plus de nécessité légale, contractuelle ou opérationnelle pour tenir les données, celles-ci sont supprimées, anonymisées ou archivées en toute sécurité.

La durée de conservation est déterminée en fonction de différents facteurs, notamment les finalités du traitement, les obligations légales ou réglementaires de conservation, les délais de prescription applicables et la nécessité de pouvoir proposer et gérer correctement nos produits et services.

Des durées de conservation légales spécifiques s'appliquent à certaines catégories de données à caractère personnel. Dans d'autres cas, nous fixons une durée de conservation appropriée en fonction de la nature des données, de la nécessité du traitement, des risques pour les personnes concernées et du principe de proportionnalité.

Concrètement, cela signifie notamment que les données relatives aux produits sont généralement conservées jusqu'à 10 ans après l'arrêt de la commercialisation du produit, que les documents clients sont généralement tenus jusqu'à 10 ans après la fin de la relation client et que les données relatives aux sinistres sont généralement conservées jusqu'à 10 ans après la clôture du dossier de sinistre.

Certains traitements sont soumis à des règles légales spécifiques. Ainsi, conformément à la loi sur la vidéosurveillance, les images de vidéosurveillance ne peuvent en principe être conservées que pendant 1 mois au maximum, sauf dans des situations exceptionnelles, par exemple lorsque ces images sont nécessaires à une enquête.

À l'expiration du délai de conservation applicable, les données à caractère personnel sont supprimées de manière sécurisée, rendues anonymes ou, s'il existe une obligation légale ou un motif légitime à cet effet, archivées.

8. Quels sont vos droits et comment pouvez-vous les exercer ?

En tant que personne concernée, vous disposez de différents droits concernant vos données à caractère personnel. Argenta traite chaque demande avec soin, en toute transparence et dans les délais légaux. Vous trouverez ci-dessous un aperçu de vos droits et de la manière dont vous pouvez les exercer.

8.1. Aperçu de vos droits

Droit de regard

Vous avez le droit de demander à Argenta si des données à caractère personnel vous concernant sont traitées. Si tel est le cas, vous pouvez accéder à ces données à caractère personnel et obtenir des informations complémentaires sur leur traitement.

Droit de rectification

Si vos données sont inexactes ou incomplètes, vous pouvez demander qu'elles soient rectifiées ou complétées. Dans certains cas, Argenta peut vous demander de fournir des pièces justificatives.

Droit d'effacement

Dans certains cas, vous pouvez demander la suppression de vos données, par exemple lorsqu'elles ne sont plus nécessaires aux fins pour lesquelles elles ont été collectées.

Droit d'opposition

Vous avez le droit de vous opposer au traitement de vos données à caractère personnel. Dans certains cas, vous pouvez demander la cessation de ce traitement.

Droit à la limitation du traitement

Vous pouvez demander que vos données ne soient temporairement pas utilisées, par exemple lorsque vous contestez leur exactitude ou lorsque vous avez formé opposition et que l'examen de celle-ci est toujours en cours.

Droit à la portabilité des données

Vous avez le droit de recevoir vos données à caractère personnel dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine, et de les transmettre à un autre responsable du traitement.

Droit de retirer votre consentement

Lorsqu'un traitement repose sur votre consentement, vous pouvez retirer ce consentement à tout moment. Cela n'affecte pas les traitements déjà effectués avant le retrait.

Droits relatifs à la prise de décision automatisée

Lorsqu'une décision est prise exclusivement de manière automatisée, vous avez le droit de demander une intervention humaine, de faire valoir votre point de vue et de contester la décision.

8.2. Comment pouvez-vous exercer vos droits ?

Vous pouvez exercer vos droits en contactant Argenta par les moyens indiqués ci-dessous :

Auprès d'Argenta :

- par courrier : Argenta, service Gestion des personnes, Belgiëlei 49-53, 2018 Anvers
- par e-mail : personen@argenta.be

Auprès du délégué à la protection des données (Data Protection Officer, DPO) :

si vous avez des questions concernant la confidentialité ou la manière dont Argenta traite vos données à caractère personnel, vous pouvez également contacter directement le DPO.

- par e-mail: privacy@argenta.be

Auprès de l'Autorité de protection des données :

Si vous n'êtes pas satisfait(e) de la réponse d'Argenta ou si vous souhaitez déposer une plainte, vous pouvez vous adresser à l'Autorité belge de protection des données, rue de la Presse 35, 1000 Bruxelles.

Devant le tribunal :

Vous avez toujours le droit de saisir le tribunal compétent si vous estimez que vos droits ont été violés.

Annexe 1 : Obligations légales applicables

Argenta traite les données à caractère personnel conformément à diverses obligations légales et réglementaires. Celles-ci comprennent notamment :

- La Loi du 2 août 2002 relative à la surveillance du secteur financier et aux services financiers
- La Directive 2014/65/UE (MiFID II), telle que modifiée par la Directive (UE) 2024/790
- La Loi du 21 novembre 2017 relative aux infrastructures des marchés d'instruments financiers et portant transposition de la directive sur les marchés d'instruments financiers, ainsi que l'Arrêté royal du 19 décembre 2017 portant transposition de cette directive.
- Le Règlement (UE) n° 600/2014 concernant les marchés d'instruments financiers (MiFIR), tel que modifié par le règlement (UE) 2024/791
- La Loi du 4 avril 2014 relative aux assurances
- La Loi du 13 mars 2016 relative au statut et au contrôle des entreprises d'assurance ou de réassurance
- La Loi du 25 avril 2014 relative au statut et au contrôle des établissements de crédit et des sociétés de Bourse
- La Code de droit économique, notamment :
 - Livre VII : services de paiement et de crédit
 - Livre XX : insolvabilité des entreprises
- La Directive (UE) 2015/2366 concernant les services de paiement (PSD2) et sa conversion par la loi du 19 juillet 2018. Dans ce cadre, Argenta, en tant que prestataire de services de paiement tenant un compte, peut transmettre des données à caractère personnel à des prestataires de services d'information sur les comptes ou à des prestataires de services d'initiation de paiement lorsque le client y donne son consentement explicite
- La Loi du 16 décembre 2015 réglant la communication des renseignements relatifs aux comptes financiers, par les institutions financières belges et le SPF Finances, dans le cadre d'un échange automatique de renseignements au niveau international et à des fins fiscales
- La Loi du 8 juillet 2018 portant organisation d'un Point de contact central (PCC) de la Banque Nationale de Belgique. Dans ce cadre, Argenta partage des informations concernant les clients, les mandataires et certains contrats financiers
- L'Arrêté royal du 14 juin 2017 établissant la liste des domaines juridiques concernés par l'échange international de données dans le cadre de la loi du 16 décembre 2015
- La Loi du 24 juillet 2008 relative aux comptes dormants, aux coffres-forts et aux contrats d'assurance
- La Loi du 18 septembre 2017 relative à la prévention du blanchiment d'argent et du financement du terrorisme, y compris toutes les obligations en matière de collecte, d'analyse, de traitement, de conservation et de partage des données à caractère personnel
- L'Arrêté royal du 30 juillet 2018 relatif aux modalités de fonctionnement du registre des bénéficiaires effectifs
- L'Arrêté royal du 21 novembre 2016 relatif aux obligations d'information en matière de garantie des dépôts
- Le Règlement (UE) n° 575/2013 relatif aux exigences prudentielles applicables aux établissements de crédit et aux entreprises d'investissement
- Le Règlement (UE) n° 2016/867 de la Banque centrale européenne relatif à la collecte de données détaillées sur le crédit et les risques de crédit (BCE/2016/13)
- L'Arrêté royal du 23 mars 2017 relatif à la Centrale des crédits aux particuliers
- L'Arrêté royal du 15 juin 2012 relatif à la Centrale des crédits aux entreprises
- L'Arrêté royal du 16 mars 2009 relatif à la protection des dépôts et des assurances vie par le Fonds spécial de protection des dépôts et des assurances sur la vie
- L'Arrêté royal du 14 décembre 1992 relatif au contrat type d'assurance obligatoire de la responsabilité en matière de véhicules automoteurs
- Le Code des impôts sur les revenus de 1992
- La Loi du 26 avril 2024 établissant un cadre pour la cybersécurité des réseaux et des systèmes d'information d'intérêt général pour la sécurité publique
- L'Arrêté royal portant exécution de la loi du 22 mars 2006 relative à l'intermédiation en services bancaires et en services d'investissement et à la distribution d'instruments financiers

- L'Arrêté royal du 11 octobre 2012 relatif à l'émission de covered bonds belges par des établissements de crédit de droit belge
- Le Code des droits de succession

Les références faites dans la présente Déclaration de confidentialité à des directives, règlements, lois, arrêtés d'exécution, règlements ou dispositions légales renvoient toujours à ces dispositions telles qu'elles sont modifiées, complétées, remplacées ou transposées de temps à autre en droit belge.

Annexe 2 : Vos choix en matière de communications commerciales

Il est parfois utile que votre bancassureur ne se contente pas de vous informer, mais qu'il vous aide également à faire vos choix : en vous proposant des conseils, des rappels ou une proposition adaptée à votre situation. Dans le même temps, nous tenons à faire preuve de transparence quant à ce que cela implique.

C'est pourquoi nous travaillons avec **4 niveaux** de communication commerciale et d'accompagnement. Chaque niveau détermine les données que nous sommes autorisés à utiliser : plus vous autorisez d'informations, mieux nous pouvons adapter nos informations et plus notre accompagnement peut être personnalisé. Vous choisissez ce qui vous convient, et vous pouvez toujours modifier ce choix ultérieurement (cf. Titre 4).

1. Aperçu des quatre niveaux

Niveau	Base juridique	Qu'est-ce que cela signifie ?
Personnalisé	Consentement	Nous adaptons notre accompagnement à votre comportement et à vos transactions, afin de pouvoir vous aider de manière proactive en vous proposant des astuces et des suggestions.
Pertinent	Consentement	Nous vous fournissons des informations ciblées à partir de ce que vous nous communiquez vous-même ou de vos actions sur nos canaux. Nous n'analysons pas vos transactions dans ce cadre.
Général	Intérêt légitime	Nous vous envoyons des informations commerciales générales en lien avec les produits que vous avez souscrits chez nous. Vous pouvez vous désinscrire à tout moment.
Obligatoire	Contrat / Loi	Nous vous envoyons des communications indispensables relatives au service et à la sécurité. Il ne s'agit pas d'informations commerciales et vous ne pouvez pas les désactiver.

2. Explications détaillées par niveau

2.1. Personnalisé — un accompagnement parfaitement adapté à votre situation

Consentement requis — vous pouvez le retirer à tout moment

Si vous choisissez le niveau « **Personnalisé** », nous sommes autorisés à utiliser vos données afin d'adapter au mieux les informations commerciales et l'accompagnement à votre situation. À ce niveau, nous utilisons également des informations issues de vos interactions, de vos habitudes de paiement et de vos transactions afin de pouvoir vous fournir de manière proactive des conseils, des analyses ou des propositions pertinents.

Quelles données utilisons-nous ?

- les données relatives aux produits et services dont vous disposez chez Argenta
- les informations que vous saisissez ou communiquez dans le cadre de simulations, de demandes ou de processus de conseil
- vos interactions avec Argenta (par exemple, les clics dans l'app, la consultation de pages, l'ouverture d'e-mails)
- vos habitudes de paiement et vos transactions (par exemple, les paiements récurrents, les montants reçus et d'autres tendances que nous pouvons identifier)

À quoi servent ces données ?

- pour identifier des tendances récurrentes dans votre comportement financier (par exemple, des coûts fixes ou des virements réguliers)
- pour évaluer quels produits ou services pourraient vous intéresser à ce moment-là
- pour vous proposer de manière proactive des conseils, des informations ou des suggestions susceptibles de correspondre à votre profil

Exemples

- Si nous constatons que vous effectuez régulièrement des paiements dans des stations-service, nous pouvons, par exemple, vous envoyer des informations sur notre assurance automobile.
- Si nous constatons que vous virez régulièrement de l'argent vers un compte-titres auprès d'une autre banque, nous pouvons vous inviter à un entretien avec un conseiller Argenta au sujet de l'investissement.
- Vous recevez régulièrement des montants importants sur votre compte ? Dans ce cas, nous pouvons vous fournir des informations générales et des conseils sur l'épargne ou les investissements.

2.2. Pertinent — accompagnement commercial basé sur vos données

Consentement requis — vous pouvez le retirer à tout moment

Si vous optez pour « **Pertinent** », nous veillons à ce que vous receviez des communications mieux adaptées à vos centres d'intérêt et à vos projets, en fonction de ce que vous indiquez, recherchez ou effectuez vous-même au sein de nos produits et canaux. Vous recevrez ainsi des conseils et des

informations ciblées qui peuvent vous être utiles, sans que nous analysions vos habitudes de paiement ou vos transactions.

Quelles données utilisons-nous ?

- les informations que vous saisissez dans une simulation ou un flux de conseil
- les questions auxquelles vous répondez lors d'un entretien de conseil
- les rubriques sur lesquelles vous cliquez dans notre app ou sur notre site web
- les e-mails que vous ouvrez et les sujets sur lesquels vous cliquez
- les produits et services dont vous disposez chez Argenta
- les informations spécifiques relatives à vos produits, telles que le solde de votre compte, le solde débiteur, la durée, etc.

À quoi servent ces données ?

- pour mieux comprendre les sujets qui vous intéressent
- pour vous informer de manière plus ciblée sur ce même sujet ou sur des solutions similaires

Exemples

- Si vous cliquez sur une bannière consacrée à l'investissement dans l'app, nous pourrions vous envoyer par e-mail des explications supplémentaires et des conseils pratiques sur l'investissement.
- Si vous nous indiquez lors d'un entretien que vous souhaitez acheter un logement d'ici quelques années, nous pourrions vous tenir informé(e) des informations pertinentes et des possibilités concernant nos crédits hypothécaires.

Que ne faisons-nous pas à ce niveau ?

- pas d'analyse de vos habitudes de paiement
- pas d'analyse des transactions individuelles
- pas d'analyse proactive de votre comportement (financier)

Une estimation de vos revenus pour adapter nos communications

Afin d'éviter de vous envoyer des informations ou des offres qui ne correspondraient pas à votre situation financière, nous utilisons, à ce niveau, une estimation limitée de vos revenus. Nous procédons ainsi sans analyser vos dépenses ni vos transactions individuelles.

- Nous nous contentons d'estimer votre niveau de revenus en additionnant les montants perçus au cours d'un mois.
- Pour ce faire, nous n'utilisons pas les détails de vos paiements et nous n'effectuons aucune analyse de :
 - vos transactions individuelles
 - vos habitudes de dépenses
 - descriptions ou des communications associées aux transactions

- l'origine des paiements (qui paie exactement et pourquoi)
- Nous utilisons cette indication de revenus uniquement comme critère d'exclusion (par exemple, pour ne pas envoyer de communications relatives à l'investissement lorsque cela pourrait ne pas être approprié).
- Nous n'enregistrons pas ce segment de revenus et ne le combinons pas avec d'autres données à des fins de profilage plus approfondi.

À ce niveau, nous nous limitons strictement à une simple indication de revenus. Si nous analysons, par exemple, les tendances en matière de revenus ou de salaires sur une période plus longue, cela ne relèverait plus de ce niveau, mais du niveau « *Personnalisé* ».

2.3. Général — informations commerciales pertinentes dans le cadre de notre relation

Intérêt légitime — vous pouvez vous désinscrire à tout moment

Si vous ne donnez pas votre consentement pour les niveaux « *Personnalisé* » ou « *Pertinent* », vous recevrez des communications au niveau « **Général** ». Il s'agit également du paramètre par défaut pour les nouveaux clients, jusqu'à ce que vous fassiez vous-même un autre choix. Cela signifie que nous pouvons vous envoyer des informations commerciales générales en lien avec vos produits et services existants ou avec vos contacts antérieurs avec Argenta.

Quelles données utilisons-nous ?

- les produits et services que vous avez chez Argenta
- les informations que vous nous avez précédemment partagées dans le même contexte de produit (par exemple, lors d'un entretien ou en cours de demande)
- les soldes globaux de vos comptes et leur évolution dans le temps (sans examiner les transactions individuelles)

À quoi servent ces données ?

Nous utilisons ces données pour vous envoyer des informations générales sur des produits et services qui correspondent naturellement à notre relation avec vous.

Exemples

- Vous avez un prêt automobile, mais pas encore d'assurance automobile chez Argenta ? Dans ce cas, nous pouvons vous envoyer des informations générales sur notre assurance automobile.
- Le solde de votre compte à vue est-il en hausse ? Dans ce cas, nous pouvons vous fournir des informations générales sur l'épargne ou les placements.
- Nous pouvons comparer globalement le solde de votre compte avec celui des périodes précédentes afin de vous signaler l'impact éventuel de l'inflation sur votre pouvoir d'achat.

Que ne faisons-nous pas à ce niveau ?

- Nous n'analysons pas les transactions individuelles.
- Nous n'analysons pas automatiquement vos habitudes de paiement afin d'identifier des schémas de comportement.
- Nous n'établissons pas de profil comportemental vous concernant

2.4. Obligatoire — communications nécessaires relatives au service et à la sécurité

Obligation légale ou exécution de votre contrat – vous ne pouvez pas vous désinscrire de ces communications

Certains messages sont nécessaires à la bonne exécution de vos services bancaires et d'assurance, ainsi qu'à votre information en matière de sécurité. Ces communications relèvent de votre contrat avec Argenta ou de nos obligations légales. Vous ne pouvez pas désactiver ce niveau.

Exemples :

- informations concernant vos comptes (par exemple, extraits ou variations de solde)
- notifications concernant les paiements et les modifications apportées à votre contrat ou à vos produits
- alertes et mises à jour relatives à la sécurité (par exemple, prévention de la fraude ou du phishing)

À ce niveau, nous ne vous envoyons aucune information commerciale.

3. Marketing externe et consentements distincts

Pour certaines utilisations, nous vous demandons un consentement distinct, car elles ne relèvent pas de ce cadre de choix. Il s'agit par exemple de :

- l'utilisation des données du client pour créer des cibles publicitaires sur les réseaux sociaux

Lorsque nous sollicitons un tel consentement supplémentaire, nous vous expliquons toujours clairement à quoi il sert et ce que cela signifie pour vous.

4. Comment consulter ou modifier vos choix ?

Grâce à l'app Argenta, vous déterminez vous-même les informations commerciales et les conseils que vous recevez de notre part. Vous souhaitez modifier vos préférences de communication ? C'est très simple via l'app Argenta. Rendez-vous dans Plus > Sécurité et confidentialité > Autres > Préférences de communication commerciale. Vous pouvez également faire modifier vos préférences à l'agence.

- *Retrait ou modification du consentement*
Vous avez opté pour des communications « Personnalisées » ou « Pertinentes » ? Dans ce cas, vous pouvez modifier ou retirer ce choix à tout moment.
- *Droit d'opposition*
Les nouveaux clients reçoivent par défaut des communications au niveau « Général ». Vous pouvez vous y opposer à tout moment en passant au niveau « Obligatoire ».
- *Communications obligatoires*
Vous ne pouvez pas vous désinscrire des communications imposées par la loi ou requises par contrat.