

Privacyverklaring

1. Algemene informatie

Deze privacyverklaring is van toepassing op de applicatie " Bancontact Pay" (de "App"), en beschrijft hoe en in welke mate wij uw persoonlijke informatie (persoonsgegevens) verzamelen en gebruiken wanneer u onze App installeert, activeert en gebruikt.

De App is een mobiele elektronische betalingsapplicatie die eigendom is van en beheerd wordt door Bancontact Company SA/NV (hierna: "**wij**", "**ons**", "**onze**"), met maatschappelijke zetel te Aarlenstraat 82, 1040-Brussel, België.

Na aanvaarding van de toepasselijke Algemene Voorwaarden kunt u met onze mobiele App tot vijf (5) Bancontact kaarten registreren van meerdere kaartuitgevers. Zo kan u "peer to peer" (P2P) en "peer to merchant" (P2M) mobiele Bancontact betaaltransacties in euro doen met behulp van uw mobiele toestellen zoals een smartphone of tablet.

Deze Privacyverklaring zal van tijd tot tijd worden bijgewerkt om wijzigingen in de regelgeving en/of technologische of dienst-ontwikkelingen en de uitvoering ervan in de App weer te geven. Eventuele updates van deze Privacyverklaring zullen tijdig aan u worden meegedeeld via meldingen in onze App en/of via service e-mails.

Let erop dat onze App links naar websites van derden kan bevatten of u toegang kan geven tot diensten van derden. Wij attenderen u erop dat wij geen controle hebben over de manier waarop deze websites van derden of andere dienstverleners uw persoonsgegevens verzamelen en verwerken. Wanneer u deze links bezoekt, zorg er dan voor dat u eerst hun privacyverklaringen doorneemt voordat u hen persoonsgegevens verstrekt.

2. Wie is verantwoordelijk voor de verwerking van uw persoonsgegevens?

In de zin van de toepasselijke wetgeving inzake bescherming van persoonsgegevens is Bancontact Company NV de verantwoordelijke van de verwerking van uw persoonsgegevens.

Bancontact Company SA/NV
Aarlenstraat 82, 1040-Brussel,
België
www.bancontact.com
DPO: dpo@bancontact.com

Wat de Bancontact kaartuitgevers betreft verzoeken wij u om de privacyverklaringen van de betrokken kaartuitgevers te raadplegen. Wat de diensten van andere derden betreft verzoeken wij u om de rubriek *Diensten* voor de betrokken dienst te raadplegen; deze lijst zal met de tijd worden aangepast aangezien wij u steeds meer diensten van derden via de App zouden willen aanbieden om onze App nog aantrekkelijker te maken.

Zo u gebruik wil maken van diensten van een derde, zal u eerst de algemene voorwaarden van de betrokken derde partij moeten aanvaarden en zal u tevens eerst kennisnemen van zijn privacyverklaring. Wat de getrouwheidskaarten betreft die u zou registreren en aanbieden in de App, deze worden beheerst door de algemene voorwaarden en de privacyverklaring van de aanbieder van de betrokken getrouwheidskaart.

Voor aanvullende informatie over de manier waarop wij uw persoonsgegevens verwerken of voor het uitoefenen van uw rechten onder de toepasselijke wetgeving inzake bescherming van persoonsgegevens, kunt u contact opnemen met onze functionaris voor gegevensbescherming ("DPO").

3. Persoonsgegevens die wij verwerken

Bij het installeren, activeren en gebruiken van onze App, kunnen wij sommige persoonsgegevens met betrekking tot u verzamelen, verwerken en bewaren:

3.1. gegevens met betrekking tot uw mobiele toestel, zoals:

- de producent, de modelnaam en het modelnummer;
- de versie van het besturingssysteem (OS);
- uw taalkeuze, zoals vastgelegd in het OS van uw mobiele toestel: NL/FR/EN;
- het IP-adres.

3.2. gegevens die u ons verstrekt bij het activeren of gebruiken van de App, zoals;

- uw aanvaarding van onze Algemene Voorwaarden, en het tijdstip van aanvaarding;
- uw naam en achternaam;
- uw mobiel telefoonnummer;
- uw e-mailadres;
- uw adres;
- uw keuze om al dan niet communicaties per email te ontvangen;
- het nummer (in verkorte vorm) van uw kaart(en) die u in de App geregistreerd heeft;
- een afgeleide waarde van de pincode (onleesbaar formaat) die tijdens het activerings- en registratieproces met onze App werd gekozen en waarmee elektronische betalingstransacties worden goedgekeurd;
- de details van Bancontacttransacties, bijvoorbeeld het bedrag van de transactie en de datum en het uur waarop de transactie plaatsvond, de details die betrekking hebben op de goedkeuring van betalingen; de details van de mededeling, indien u een mededeling bij uw betaling vermeldt;
- een afgeleide waarde van uw log-in token (onleesbaar formaat) waarmee u via de App diensten van derden kan gebruiken;
- teneinde uw identiteit te controleren zoals de Belgische anti-witwaswet van 18 december 2017 voorschrijft kunnen wij bepaalde van deze gegevens die u aanbelangen verkrijgen, zoals uw voornaam en achternaam;
- als u gebruikmaakt van de functie voor het betalen van facturen die in de App wordt aangeboden en met uw toestemming, wordt uw rijksregisternummer, met gemaskeerde tekens, gebruikt als extra methode om u te identificeren en te authenticeren, meer bepaald om ervoor te zorgen dat u correct wordt gekoppeld aan (de betaling van) een factuur en (alleen) toegang krijgt tot uw eigen factuur of facturen. Houd er rekening mee dat u ons voor dit specifieke gebruik die informatie via Itsme verstrekt, in een beveiligd en versleuteld formaat, zonder dat wij de mogelijkheid hebben om deze informatie volledig te lezen. Het enige doel van deze verwerking is ervoor te zorgen dat wij u correct kunnen identificeren en authenticeren bij het gebruik van onze App, om te garanderen dat de gekoppelde facturen de facturen zijn die u zou moeten ontvangen. Deze gegevens worden niet

voor andere doeleinden gebruikt, noch door ons opgeslagen. Ze worden evenmin gebruikt als unieke identificatie. U kunt uw toestemming op elk moment intrekken of de verwerking beperken door contact op te nemen met onze functionaris voor gegevensbescherming via dpo@bancontact.com. De partner die ons deze factuurfunctie aanbiedt is POM, die een openbaar toegankelijke privacyverklaring heeft op <https://www.pom.be/nl/privacy>.

3.3. gegevens met betrekking tot de App of uw account, zoals:

- de App ID of token (d.w.z.: een unieke identificator voor de door u geïnstalleerde App);
- de tijd en datum waarop onze App op uw mobiele toestel werd geïnstalleerd;
- de status van de App (actief of niet);
- uw Bancontact account ID en zijn status (actief, opgeschort of herroepen);
- het tijdstip van het laatste contact tussen de App en Bancontact-gerelateerde systemen;
- uw gebruik van de App (bijvoorbeeld welke schermen u gebruikt en hoeveel tijd u aan de App besteedt).

3.4. gegevens die u ons verstrekt wanneer u contact met ons opneemt, zoals :

- de naam (namen), (e-mail-) adressen en telefoonnummer(s) vermeld in uw berichten aan ons;
- de inhoud van elk bericht dat naar ons wordt gestuurd;
- alle andere informatie die u ons op ons verzoek verstrekt, zoals een bewijs van uw identiteit.

3.5. gegevens (kaartnummer) met betrekking tot de getrouwheidskaarten van uw handelaar, indien u ervoor opteerde om getrouwheidskaart(en) in de App te registreren;

3.6. Mits u hiermee uitdrukkelijk instemt krijgen wij toegang tot uw lokalisatiegegevens en tot de contacten uit het adressenbestand van uw mobiel toestel, om bepaalde functionaliteiten van de App te kunnen aanbieden.

Ter verduidelijking, Bancontact Company verkrijgt noch verwerkt enige speciale categorieën van persoonsgegevens die op u betrekking hebben wanneer u beslist om de Biometrische ID (zoals uw vingerafdruk of gelaatsscans) van uw mobiele toestel te activeren en te gebruiken om u in de App te identificeren of via de App betaling te realiseren. Indien u beslist om in plaats van de Mobiele PIN een Biometrische ID te gebruiken om u in de App te identificeren of om een Bancontact mobiele transactie in de App te realiseren, dan is de leverancier van deze alternatieve authenticatiemethode en/of de leverancier van het besturingssysteem van uw mobiele toestel als enige verantwoordelijk voor het collecteren en het verwerken van uw biometrische gegevens.

De verwerkte gegevens kunnen worden gedeeld met banken, partners, handelaren of, in bepaalde gevallen, andere app-gebruikers, om uw betalingen, de reconciliatie daarvan, terugbetalingen en ondersteuning na afwikkeling correct te verwerken, maar ook om frauduleuze activiteiten te voorkomen en op te sporen. Dit gebeurt om de goede werking van de aangeboden diensten te waarborgen, in overeenstemming met onze Algemene Voorwaarden en de geldende contractuele afspraken.

4. Waarom en hoe gebruiken we uw persoonsgegevens

Wij verwerken uw persoonsgegevens voor welbepaalde doeleinden en enkel wanneer dit noodzakelijk is om een overeenkomst met u uit te voeren (of af te sluiten) en/of om wettelijke verplichtingen na te leven en/of in ons rechtmatig belang (in de mate dat uw belangen niet opwegen tegen deze rechtmatige belangen) en/of met uw voorafgaand akkoord. Wij verzamelen en verwerken uw persoonsgegevens:

- om u als nieuwe gebruiker van onze App te registreren of om u als bestaande geregistreerde gebruiker te identificeren;
- om aan onze verplichtingen te voldoen die voortvloeien uit uw acceptatie van de Algemene Voorwaarden voor het gebruik van onze App;
- om ons te helpen bij het leveren van kwalitatief hoogstaande technische en betalingsdiensten aan onze klanten, in overeenstemming met de contractuele verplichtingen;
- om te voldoen aan onze eigen wettelijke verplichtingen als betalingsinstelling onder toezicht van de Nationale Bank van België, wanneer de app wordt gebruikt om een handelaar te betalen, zoals: de strijd tegen witwassen en terrorismefinanciering, maar ook sanctiecontroles; om na te gaan dat u, als geregistreerde gebruiker, de verplichtingen nakomt die u i.v.m. het gebruik van de App bent aangegaan bij het aanvaarden van onze Algemene Voorwaarden;
- om u een veilige toegang te verschaffen tot de informatie en diensten die door onze App worden geleverd;
- om de veiligheid en bevestiging van uw elektronische betalingstransacties te waarborgen en om de naleving van wetten en regelgeving te controleren;
- om betalingen tussen u en andere App gebruikers mogelijk te maken. Daartoe zal de App u vragen om toegang te verschaffen tot de contacten in het adressenbestand van uw mobiele toestel. Wij zullen de voornaam en de familienaam verwerken van personen die betalingen aan u doen of aan wie u betalingen doet. Wij verwerken ook de details van de mededeling die eventueel bij uw betaling hoort;
- om u de mogelijkheid te bieden de historiek van uw transacties te raadplegen;
- om u zo goed mogelijk te helpen indien u ons hiertoe verzoekt;
- om u toe te laten de toegang tot uw account te recupereren (betaalmethodes, getrouwheidskaarten, historiek transacties) wanneer u de App opnieuw installeert of wanneer u van mobiel toestel verandert;
- om u op de hoogte te stellen (met een bericht in de App of met een dienstmededeling per email) van wijzigingen aan onze App of andere aspecten die verband houden met onze App en diensten, waaronder doch niet beperkt tot wijzigingen aan deze Privacyverklaring;
- om u in-app rewards, discounts en promoties aan te bieden die enkel via onze App beschikbaar zijn;
- om App-crashes via Google Firebase te controleren;
- om App-activatie (zoals toevoeging van een Bancontact kaart) via Mixpanel et Insider te controleren, voor technische en operationele doeleinden of om in-app boodschappen te publiceren;
- om onze App te verbeteren en ervoor te zorgen dat de inhoud ervan relevant is voor u en wordt aangepast aan uw mobiele toestel en om onze dienstverlening te verbeteren;
- wij bewaren en analyseren uw (transactie)gegevens om onze diensten te verbeteren. Deze gegevens worden bijvoorbeeld aangewend om de App gebruiksvriendelijker te maken. Daartoe analyseren wij het geaggregeerde klikgedrag van de Appgebruikers, de tijd die aan de App wordt besteed en het gebruik van bepaalde functionaliteiten van de App;
- om statistische analyses uit te voeren van uw transactiegegevens;
- om u, met uw instemming (opt-in), van tijd tot tijd informatie te verstrekken over gelijkaardige producten en diensten die wij aanbieden. Zo gebruiken wij bijvoorbeeld uw naam om ons persoonlijk tot u te richten in een email of in een bericht in de App, en gebruiken wij de parameters van uw taalkeuze om u in de taal van uw keuze aan te schrijven (indien deze taal door de App ondersteund wordt);
Als u niet wilt dat wij uw persoonsgegevens gebruiken voor directe marketingdoeleinden of als u uw toestemming voor directe marketing wilt intrekken, kunt u dit doen door te klikken

op de link om uit te schrijven die in elke mededeling is opgenomen, of door de schakelaar “Newsletters” in het *Parameters* menu van de App te deactiveren;

- Voor fraudepreventiedoeleinden bewaren wij uw transactiegegevens en gegevens in verband met uw toestel, waaronder informatie over de handelaars bij wie u producten of diensten heeft aangekocht en uw persoonsgegevens en informatie die betrekking hebben op uw goedkeuring van betalingen. Wij verwerken ook uw IP-adres, de producent en het model van uw toestel in deze context. Wij doen dit teneinde een frauduleus gebruik te voorkomen en om onze blootstelling aan risico's te beperken, alsook om (pogingen tot) illegale en ongewenste activiteiten te voorkomen die u zouden viseren, of onze klanten, ons personeel of een derde, te analyseren en tegen te gaan, en om aan interne en externe waarschuwingssystemen deel te nemen.

Mits uw uitdrukkelijk akkoord kunnen wij toegang krijgen tot de volgende diensten van uw mobiele toestel:

- uw camera, om QR codes te scannen;
- notificaties.

U kan op elk ogenblik in het menu *Parameters* van uw mobiele toestel uw akkoord intrekken.

Wij nemen gepaste veiligheidsmaatregelen om een abusief of niet toegelaten gebruik van uw persoonsgegevens te voorkomen. Zo zorgen wij ervoor dat de toegang tot uw persoonsgegevens wordt beperkt tot de personen die deze toegang nodig hebben en dat de toegang hiertoe wordt beschermd zoals wordt voorgeschreven door de wetgeving ter bescherming van persoonsgegevens.

Om onze diensten te verlenen doen wij beroep op derden zoals professionele adviseurs (bijvoorbeeld auditors en juristen), partners (bijvoorbeeld banken en betalingsdienstverleners) en onderaannemers (bijvoorbeeld hosting providers en andere IT dienstverleners). Deze derden hebben zich er door bindende overeenkomsten toe verbonden om maatregelen te treffen om de vertrouwelijkheid en de veiligheid van persoonsgegevens te beschermen. Enkele van die derde partijen zijn buiten de Europese Economische Unie gevestigd, maar wij delen uw persoonsgegevens enkel met derden uit landen die een passend veiligheidsniveau garanderen of wanneer er passende garanties werden gegeven.

Wij doen een beroep op Telesign om ons te helpen bij het opsporen van frauduleuze telefoonnummers tijdens het registratieproces in de app. Uw persoonsgegevens worden daarom verwerkt door Telesign, dat deze gegevens ook hergebruikt om fraudepreventiediensten aan zijn klanten te leveren. Telesign helpt ons en zijn andere klanten daarmee het internet veilig te houden en websites tegen fraude te beschermen. Voor meer informatie over de verwerking van uw gegevens waarvoor Telesign als verwerkingsverantwoordelijke verantwoordelijk is en uw rechten in dat verband, zie de privacyverklaring van Telesign op <https://www.telesign.com/privacy-notice>.

We gebruiken artificiële intelligentie (AI)-technologie, zoals generatieve AI, om onze interne activiteiten te ondersteunen, met name om onze medewerkers te helpen bij het opstellen van antwoorden op veelgestelde vragen. Deze tools zijn veilig ontworpen om de efficiëntie te verbeteren en een consistente en tijdige afhandeling van de ontvangen vragen te garanderen. De AI heeft geen toegang tot de profielen en databases van onze klanten en de omgeving waarin deze wordt gebruikt, is gescheiden van andere interne of externe systemen. Er werden gepaste technische en organisatorische veiligheidsmaatregelen geïmplementeerd.

De gegevens die door het AI-systeem worden verwerkt, zijn beperkt tot de inhoud van terugkerende vragen en omvatten geen profilering, geautomatiseerde besluitvorming of gedragsanalyse. Al het gebruik van AI is in overeenstemming met de toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming

(AVG), en we zorgen ervoor dat elk gebruikt AI-systeem voldoet aan de eisen op het gebied van ethiek, transparantie en verantwoordingsplicht van de Europese AI-verordening.

Als u vragen heeft over de manier waarop uw gegevens worden verwerkt, kunt u contact opnemen met onze functionaris voor gegevensbescherming via dpo@bancontact.com.

5. Hoe lang bewaren wij uw gegevens

De periode tijdens dewelke wij uw persoonsgegevens bewaren varieert in functie van het type informatie en de doeleinden waarvoor wij de gegevens verwerken. Wij bewaren uw (persoons)gegevens gedurende 18 maand om u toe te laten onze App gemakkelijker te herinstalleren en te gebruiken na een korte periode waarin u de App niet gebruikte. Houd er rekening mee dat wij, wat betreft uw transactiegegevens bij betalingen aan een handelaar via de App, op grond van artikel 60 van de Belgische wet ter bestrijding van het witwassen van geld verplicht zijn deze gegevens gedurende een periode van 10 jaar te bewaren, te rekenen vanaf de datum waarop de transactie heeft plaatsgevonden.

6. Uw rechten uitoefenen

Bij het gebruik van onze App bent u verzekerd van de uitoefening van een aantal individuele rechten onder de Algemene Verordening Persoonsgegevens en de Belgische wet van 30 juli 2018 inzake bescherming van persoonsgegevens, zoals het recht om:

- contact met ons op te nemen om informatie te vragen over welke gegevens wij over u hebben;
- eventuele foutieve persoonsgegevens die u (mogelijk) hebt verstrekt, te corrigeren;
- uw persoonsgegevens te exporteren naar een derde partij van uw keuze;
- de verwerking van uw persoonsgegevens onder bepaalde omstandigheden te blokkeren of te beperken;
- uw persoonsgegevens te laten verwijderen, voor zover deze verwijdering is toegestaan onder de toepasselijke wetgeving.

Indien u een van deze rechten wenst uit te oefenen, kunt u dit doen door per e-mail een verzoek in te dienen bij onze [DPO](#). Wanneer u contact met ons opneemt, gelieve dan specifiek te vermelden welke informatie u nodig heeft of welk recht u wenst uit te oefenen. Om misbruik of identiteitsfraude te voorkomen, kunnen wij u vragen om aanvullende informatie en/of een geldig identiteitsbewijs (zoals een kopie van uw identiteitskaart of paspoort). Een antwoord op uw verzoek wordt gegeven binnen de vastgestelde termijn bepaald door het toepasselijke recht.

Als u van mening bent dat uw rechten met betrekking tot de bescherming van uw persoonsgegevens niet worden gerespecteerd, kunt u een klacht indienen bij onze DPO of kunt u er ook voor kiezen om uw klacht in te dienen bij de [Belgische gegevensbeschermingsautoriteit](#), per email aan: contact@apd-gba.be of per brief aan: Drukpersstraat 35, 1000 Brussel, België.

Laatste update: 05.05.2026