

Déclaration de Confidentialité

Version : 2026-01/ Applicable à compter du : 01/03/2026.

1. Informations générales

1.1 Le site web www.bancontact.com (ci-après : « Sites Web ») est détenu et exploité par **Bancontact Company NV/SA**.

Bancontact Company NV/SA (à laquelle il est fait référence ci-après comme suit : « nous », « notre » « nos ») est une société de droit belge, inscrite sous le numéro 0675 984 882 RPR/RPM de Bruxelles, dont le siège social est situé : rue d'Arlon 82, 1040-Bruxelles, Belgique.

1.2 La présente Déclaration de Confidentialité s'applique spécifiquement aux Sites Web. Elle indique si, comment et dans quelle mesure nous recueillons et traitons vos données à caractère personnel lorsque vous accédez à, naviguez sur, et utilisez, nos Sites Web.

1.3 La présente Déclaration de Confidentialité sera mise à jour de temps à autre pour tenir compte des changements réglementaires et/ou des évolutions technologiques et de leur intégration dans nos Sites Web. Toute mise à jour de la présente Déclaration de Confidentialité vous sera notifiée en temps utile par publication de la version mise à jour sur nos Sites Web ou par d'autres canaux disponibles. Notre Déclaration de Confidentialité entre en vigueur à compter de la date précitée et remplace les versions précédentes à compter de cette date.

2. Qui est responsable de la collecte et du traitement de vos données à caractère personnel ?

2.1 Aux fins des lois applicables en matière de protection des données, nous sommes l'entité responsable (le « *responsable du traitement des données* ») du traitement des données à caractère personnel que vous nous fournissez lorsque vous visitez et utilisez nos Sites Web.

2.2 Pour de plus amples informations sur nos modalités de collecte et de traitement de vos données à caractère personnel ou pour exercer vos droits en vertu des lois applicables en matière de protection des données, vous pouvez prendre contact avec notre Délégué à la Protection des Données (« DPD »), à l'adresse mentionnée ci-dessous.

Bancontact Company SA/NV
Rue d'Arlon 82, 1040-Bruxelles, Belgique
www.bancontact.com
DPD : dpo@bancontact.com

2.3 Nos sites web peuvent fournir des liens pointant vers des sites web tiers. Veuillez noter que nous n'avons aucun contrôle sur les modalités de collecte et de traitement de vos données à caractère

personnel utilisées par ces sites web tiers lorsque vous les utilisez. Lorsque vous cliquez sur ces liens, lisez d'abord les déclarations de confidentialité des sites vers lesquels ils pointent avant de fournir des données à caractère personnel.

2.4 Veuillez noter que notre appli (« Bancontact Pay »), disponible en téléchargement via les liens publiés sur nos sites web vers Google Play et App Store, est couverte par une Déclaration de Confidentialité spécifique reprise dans l'appli.

3. Données à caractère personnel que nous sommes susceptibles de collecter et traiter

3.1 Lorsque vous utilisez nos sites web, nous sommes susceptibles de collecter et traiter :

- des données que vous nous fournissez lorsque vous nous contactez au moyen d'un formulaire de contact sur nos sites web, notamment :
 - nom et prénom ;
 - adresse ;
 - numéro de téléphone ;
 - adresse e-mail ;
 - caractéristiques techniques de votre appareil (c.-à-d. type d'appareil, modèle, système d'exploitation) ;
 - token de l'appli Bancontact Pay;
 - le contenu de votre message ;
 - l'adresse IP que vous utilisez lorsque vous nous contactez ;
 - toute autre information que vous choisissez de nous fournir.
- les données générées par des technologies automatisées telles que les cookies, les balises et autres technologies similaires (voir section 4 ci-dessous).

3.2 Toutes les données que nous recueillons et traitons ne constituent pas des « données à caractère personnel ». Les données à caractère personnel au sens de la loi sont des données qui se rapportent à une personne physique identifiée ou identifiable.

4. Utilisation de cookies, de balises et de technologies similaires

4.1 Un cookie est un petit fichier texte (temporaire) que nos sites web enregistrent sur votre ordinateur ou appareil mobile lorsque vous visitez nos Sites Web. Ces cookies sont utilisés pour enregistrer vos préférences afin de les utiliser lors d'une visite ultérieure (ex. : la langue de votre choix). De plus, les cookies peuvent également être utilisés à des fins de marketing et de remarketing, ou pour contribuer à protéger nos Sites Web contre le spam et les abus en analysant le trafic et en permettant de filtrer les parties du trafic reconnues comme provenant de robots ou du spam et empêcher le logiciel automatisé d'entreprendre des activités abusives sur nos Sites Web.

Une balise est une image graphique transparente, de taille généralement inférieure ou égale à 1x1 pixel, utilisée pour savoir quelles sont les pages web visitées sur nos sites web. Une balise est souvent utilisée en combinaison avec d'autres cookies.

Nous sommes susceptibles d'utiliser des cookies, des balises et des technologies similaires en relation avec nos Sites Web pour savoir et analyser de quelle manière les internautes utilisent nos Sites Web.

Ces informations nous permettent d'optimiser l'expérience de navigation des visiteurs et nous protègent contre le spam et les abus.

4.2 Lorsque nous utilisons des cookies, des balises et des technologies similaires en relation avec nos Sites Web, nous utilisons les fonctions dont nous disposons pour permettre uniquement la collecte de données sans caractère personnel ou anonymisées. *(Par exemple, si nous utilisons Google Analytics, nous utilisons la fonction disponible dans Google Analytics pour anonymiser votre adresse IP).* La désactivation des cookies dans votre navigateur empêche nos balises de connaître votre activité sur nos Sites Web. Les balises continueront de rendre compte de votre visite, mais vos données à caractère personnel resteront anonymes.

4.3 Nos Sites Web vous proposent des options pour activer/désactiver différentes catégories de cookies utilisés sur nos Sites Web. Actuellement, nos Sites Web utilisent des cookies fonctionnels (strictement nécessaires au bon fonctionnement de nos Sites Web), des cookies analytiques (pour déterminer de quelle façon les visiteurs utilisent nos Sites Web) et des cookies de marketing et de remarketing (pour optimiser nos campagnes marketing en fonction du comportement de navigation des visiteurs sur nos Sites Web).

Nous utilisons les cookies, tokens et trackers suivants sur nos Sites Web:

Nom du cookie	Type	Contenu	Durée	Information additionnelle
laravel_session	Essentiel / fonctionnel	Contient des informations de session cryptées pour le framework Laravel, reconnues comme des bots ou du spam	1 heure	Laravel_session, XSRF-token et cookieConsent proviennent de la version PHP qui fonctionne sur notre serveur web appelé Laraval. Les données de ce cookie sont stockées localement sur le serveur/PC et ne sont pas partagées. Les cookies Laravel sécurisés et cryptés sont l'endroit où les sessions sont stockées.
XSRF-token	Essentiel / fonctionnel	Contient un token comme protection contre la falsification de requête intersite	1 heure	La falsification de requête intersite (également appelée XSRF ou CSRF) est une attaque contre les applications hébergées sur le Web, dans laquelle une application Web malveillante peut influencer l'interaction entre un navigateur client et une application Web qui fait confiance à ce navigateur. Ces attaques sont possibles car les navigateurs Web envoient automatiquement certains types de token d'authentification à chaque requête adressée à un site web. Cette forme d'exploitation est

				également connue sous le nom d'attaque en un clic ou de session riding, car l'attaque tire parti de la session précédemment authentifiée de l'utilisateur.
cookieConsent	Essentiel / fonctionnel	Contient le consentement de l'utilisateur	1 an	Cookie Consent est une solution de gestion des cookies intégrée à nos Sites Web qui facilite la gestion des consentements conformément à la directive européenne sur les cookies et au RGPD.
Friendly Captcha	Essentiel / fonctionnel	Empêche le spam et bloque les robots (« bots ») : le programme détermine si l'utilisateur est une personne réelle ou un « bot » afin d'empêcher les « logiciels automatisés » d'alourdir nos sites web.		
Google Ads	Marketing			Les paramètres des annonces permettent de contrôler les annonces affichées sur les services Google (tels que Google Search ou YouTube) ou sur les Sites Web et applications tiers qui utilisent les services publicitaires de Google. Vous pouvez également découvrir comment les annonces sont personnalisées, désactiver la personnalisation des annonces et bloquer certains annonceurs : https://cookiedatabase.org/service/google-ads-optimization/
Google Analytical Cookies	Analytique			GOOGLE TERMS OF SERVICE (January 5th, 2022); GOOGLE PRIVACY POLICY (February 10, 2022)
YouTube (seulement si la vidéo est activée)	Essentiel / fonctionnel	Permet de regarder les vidéos Youtube	6 mois Selon la déclaration de	https://cookiedatabase.org/service/youtube/

		disponibles sur le site.	Confidentialité de YouTube	
Cloudflare	Essentiel / fonctionnel			
_ga	Fonctionnel	Utilisé pour distinguer les utilisateurs	2 ans	Suivi du comportement des utilisateurs sur les Sites Web, ce qui nous aide à mieux comprendre comment les utilisateurs utilisent les sites Web : 1/ _ga : pour stocker et compter les pages vues. 2/ _gid : pour stocker et compter les pages vues. 3/ _gat : pour lire et filtrer les requêtes provenant de robots.
_gid	Fonctionnel	Utilisé pour identifier/distin guer les utilisateurs	24 heures	
_gat	Fonctionnel	Utilisé pour limiter le débit des requêtes	1 minute	
Mixpanel	Analytique	suit les actions spécifiques des utilisateurs afin de nous aider à comprendre comment les gens interagissent avec nos fonctionnalités	Durée de la session	
Hotjar	Analytique	Utilise des cartes thermiques et des enregistrements de session pour améliorer la convivialité du site Web et l'expérience utilisateur.	Durée de la session	

Pixel facebook	Marketing	Mesure l'efficacité de nos publicités et nous aide à vous proposer des publicités pertinentes sur les plateformes Meta.	180 jours	
Google DV360	Marketing	Un outil intégré qui nous aide à gérer les campagnes publicitaires programmatiques et à atteindre des audiences spécifiques sur le Web	1,5 ans	
Teads	Marketing	Plateformes publicitaires natives et outstream utilisées pour diffuser notre contenu et afficher des publicités sur un réseau d'éditeurs de haute qualité.	1 an	
Zemanta	Marketing	Plateformes publicitaires natives et outstream utilisées pour diffuser notre contenu et afficher des publicités sur un réseau d'éditeurs de haute qualité.	1 an	

En outre, vous pouvez également choisir de configurer les paramètres standard de confidentialité et de sécurité de votre navigateur, en installant certains modules complémentaires spécifiques à votre navigateur (comme le module complémentaire « Google Analytics Opt-out Browser », qui est actuellement disponible pour la plupart des navigateurs web courants). Vous pouvez consulter ces

paramètres et les modifier avant ou après votre visite de nos Sites Web. Vous pouvez également choisir de bloquer ou de supprimer des cookies. Si vous choisissez de modifier ces paramètres après avoir visité nos Sites Web (*p. ex. : suppression de tous les cookies*), la prochaine fois que vous visiterez nos Sites Web, on vous demandera peut-être d'accepter à nouveau que nous utilisions des cookies, des balises et des technologies similaires.

4.4 Nous avons pris les mesures nécessaires pour nous assurer que l'utilisation de cookies sur nos Sites Web soit la moins intrusive possible. Toutefois, selon que vous acceptiez ou refusiez les cookies, vous pouvez ou non être en mesure d'utiliser tout ou partie des fonctionnalités de nos Sites Web. Certains cookies (tels que les cookies de session) sont essentiels au bon fonctionnement et à l'affichage de nos Sites Web sur votre appareil, mais si vous avez choisi de désactiver tous les cookies dans les paramètres de votre navigateur, cela ne sera pas possible.

Afin d'optimiser votre visite de nos Sites Web, nous vous recommandons d'accepter nos paramètres de cookies préexistants lors de votre première visite. Si vous ne préférez pas ou si vous changez d'avis, vous pouvez toujours désactiver ou modifier les paramètres des cookies existants, en accédant à notre bannière de préférences en matière de cookies, via le lien dédié en bas de la page Web.

4.5 Vous trouverez de plus amples informations sur les paramètres du navigateur et les cookies sur <http://www.allaboutcookies.org/>.

5. Pourquoi traitons-nous ces données et pour combien de temps ?

5.1 Nous traitons ces données à diverses fins :

- pour vous permettre d'utiliser nos Sites Web et vous faciliter la tâche ;
Par exemple, nous sommes susceptibles d'utiliser les données en plaçant un cookie sur votre ordinateur pour nous souvenir de votre langue de préférence lorsque vous visiterez à nouveau nos Sites Web.
- pour nous permettre d'exploiter, de maintenir et d'optimiser nos Sites Web et les systèmes connexes ;
Par exemple, nous sommes susceptibles d'utiliser les données pour résoudre des problèmes techniques concernant la navigation et l'utilisation de nos Sites Web.
- pour s'assurer que nos sites web sont utilisés correctement et en toute sécurité ;
Par exemple, nous sommes susceptibles d'utiliser ces données pour vérifier que nous ne recevons pas de spams par le biais du formulaire de contact sur nos sites web.
- pour développer davantage et mettre à jour nos Sites Web ;
Par exemple, nous sommes susceptibles d'utiliser les données pour savoir quand et comment les visiteurs naviguent sur nos Sites Web. Cela nous aide à comprendre ce que nous devons changer et améliorer sur nos Sites Web et à vous procurer la meilleure expérience possible en ligne.
- pour communiquer avec vous à la suite de votre/vos demande(s) transmise(s) au moyen du formulaire de contact sur nos sites web ;
- à des fins de marketing en rapport avec nos produits et services ;
Par exemple : si vous visitez des pages sur nos sites web au sujet de l'appli « Bancontact Pay », nous sommes susceptibles de vous soumettre une publicité concernant notre appli par le biais d'un réseau social dont vous êtes membre (par ex., Facebook).
- pour nous permettre de remplir nos obligations au regard des lois applicables, pour nous défendre contre des revendications de tiers, ou pour exercer nos droits ;

Par exemple, il se peut que nous ayons besoin de traiter les données pour qu'elles puissent servir de preuve.

- pour vous permettre de vous inscrire à notre appli « Bancontact Pay » et de l'utiliser ; *Pour savoir comment et pourquoi nous collectons et traitons vos données à caractère personnel lorsque vous utilisez notre appli « Bancontact Pay », veuillez consulter la Déclaration de Confidentialité reprise dans l'appli.*
- les autres finalités pour lesquelles vous nous avez donné votre consentement explicite et éclairé.

5.2 Nous ne conservons pas vos données (à caractère personnel) plus longtemps que nécessaire pour l'utilisation de nos produits et services, sauf lorsque nous avons l'obligation légale de conserver vos données (à caractère personnel) plus longtemps.

6. Sommes-nous autorisés à traiter vos données à caractère personnel ?

6.1 Nous ne traiterons vos données (à caractère personnel) que dans la mesure autorisée par les lois en vigueur sur la protection des données. Sous réserve des exigences posées par les lois en vigueur, nous sommes autorisés à traiter vos données (à caractère personnel) si :

- vous nous avez donné votre consentement à cet effet ; et/ou si
- ce traitement est nécessaire à l'exécution d'un contrat ou pour répondre à des demandes que vous nous avez adressées (*p. ex., pour répondre à une question que vous avez soumise par le biais du formulaire en ligne sur notre site web*) ; et/ou si
- le traitement est nécessaire à la poursuite de nos intérêts légitimes ou de ceux d'un tiers ; (*par exemple : nous sommes susceptibles, dans le but d'optimiser nos services et produits, de déterminer combien de fois nous sommes contactés concernant notre appli « Bancontact Pay » et la nature de ces contacts*)
- vous êtes un utilisateur enregistré de notre appli « Bancontact Pay ».

6.2 Lorsque votre consentement est nécessaire pour nous permettre de traiter vos données à caractère personnel, nous vous informons des raisons du traitement de vos données et vous demandons au préalable si vous consentez ou non à ce traitement. Vous pouvez ne pas consentir. Toutefois, si vous ne donnez pas votre consentement, il se peut que certaines fonctions de nos Sites Web ne fonctionnent pas correctement et que certaines fonctionnalités ne soient pas disponibles pour vous, ou il se peut que nous ne puissions répondre (entièrement) à votre demande.

6.3 Nous prenons les mesures de sécurité appropriées pour empêcher toute utilisation abusive de, et/ou tout accès non autorisé à, vos données à caractère personnel. À cet égard, nous nous assurons que vos données à caractère personnel soient conservées en toute sécurité et que seul notre personnel autorisé puisse accéder à vos données.

7. Partageons-nous ou transférons-nous vos données à caractère personnel ?

7.1 Nous ne partageons pas vos données à caractère personnel avec quelque entité que ce soit, ni ne les transférons à toute entité quelconque, sauf :

- si vous avez consenti à ce que nous le fassions ; ou

- à nos fournisseurs de services liés par des conditions contractuelles, comme l'exige la loi, pour permettre le traitement en notre nom conformément à la présente Déclaration de Confidentialité ; ou
- si nous sommes tenus de le faire en vertu de la loi (*p. ex., en réponse à une ordonnance d'un juge ou d'un tribunal*) ; ou
- à toute entité que nous acquérons en totalité ou en partie, ou à toute entité qui, en tout ou en partie, nous a acquis, dans ou avec laquelle nous avons fusionné ;
- comme stipulé autrement dans la présente Déclaration de Confidentialité ou autorisé par la ou les lois applicables.

7.2 Nous ne transférons pas vos données à caractère personnel en dehors de l'Espace économique européen, sauf si :

- vous avez explicitement consenti au transfert proposé ; ou si
- le transfert est strictement nécessaire à la conclusion ou à l'exécution d'un contrat conclu entre vous et nous ; ou si
- le transfert est nécessaire à l'établissement, à l'exercice ou à la défense de nos droits ;
- un niveau adéquat de protection de vos données à caractère personnel est assuré, tel que déterminé par la Commission européenne ; et si
- des garanties appropriées sont en place, comme établi par la Commission européenne.

8. Exercice de vos droits

8.1 Les lois sur la protection des données qui protègent vos données à caractère personnel vous accordent certains droits. Nous respectons ces droits et vous pouvez contacter notre DPD pour exercer ces droits.

8.2 Sous réserve des conditions prévues par le RGPD et la loi belge sur la protection des données du 30 juillet 2018, vous pouvez :

- prendre contact avec -nous pour nous demander des informations sur les données à caractère personnel dont nous disposons à votre sujet ;
- rectifier toute donnée à caractère personnel erronée que vous nous avez communiquée ou que vous avez pu nous communiquer par le biais de nos sites web ou de notre appli ;
- exporter vos données à caractère personnel à un tiers de votre choix ;
- vous opposer ou restreindre, dans des circonstances spécifiques, le traitement de vos données à caractère personnel ;
- demander la suppression de vos données à caractère personnel, lorsque cette suppression est autorisée par la législation en vigueur.

Si vous avez des questions au sujet de la présente Déclaration de Confidentialité ou si vous souhaitez exercer l'un des droits précités, vous pouvez le faire en envoyant une demande par e-mail à notre [DPD](#). Vous pouvez également soumettre vos questions ou exercer vos droits en envoyant un courrier à l'adresse suivante :

Bancontact Company NV/SA
Aarlenstraat – Rue d'Arlon 82
1040 Brussels, Belgium

Lorsque vous prenez contact avec nous, veuillez préciser les informations que vous voulez obtenir ou le ou les droits que vous souhaitez exercer. Afin de prévenir tout abus ou fraude d'identité, il se peut que nous vous demandions de fournir des informations supplémentaires et/ou de fournir une preuve adéquate de votre identité. Une réponse à votre demande vous sera donnée dans les délais prévus par la ou les lois en vigueur.

Si vous estimez que vos droits en matière de protection de vos données à caractère personnel ne sont pas respectés, vous pouvez déposer une plainte auprès de notre DPD ou de l'[Autorité belge de protection des données](#).

Dernière mise à jour : 01/03/2026