

Privacy Statement

Versie: 2026-01/ Van toepassing vanaf: 01/03/2026.

1. Algemene informatie

1.1 De website www.bancontact.com (hierna De 'Websites' genoemd) zijn eigendom van en worden geëxploiteerd door **Bancontact Company NV/SA**.

Bancontact Company NV/SA (hierna aangeduid met 'wij', 'ons', 'onze') is een Belgische naamloze vennootschap, ingeschreven in het RPR Brussel onder nr. 0675 984 882, met maatschappelijke zetel te Aarlenstraat 82, 1040-Brussel, België.

1.2 Deze Privacyverklaring is specifiek van toepassing op de Websites. Ze beschrijft of, hoe en in welke mate wij persoonsgegevens over u verzamelen wanneer u onze Websites bezoekt en gebruikt.

1.3. Deze Privacyverklaring zal van tijd tot tijd worden bijgewerkt om wijzigingen in de regelgeving en/of technologische ontwikkelingen en de uitvoering ervan in onze Websites te weerspiegelen. Mogelijke updates van deze Privacyverklaring zullen u tijdig worden bekendgemaakt door publicatie van de bijgewerkte versie op onze websites of via andere beschikbare kanalen. De Privacyverklaring voor onze Websites is geldig vanaf de bovengenoemde datum en vervangt vroegere versies vanaf die datum.

2. Wie is verantwoordelijk voor het verzamelen en verwerken van uw persoonsgegevens?

2.1 Krachtens de toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming, zijn wij de verantwoordelijke entiteit (de 'verwerkingsverantwoordelijke') voor de verwerking van de persoonsgegevens die u ons verstrekt wanneer u onze Websites bezoekt en gebruikt.

2.2 Voor meer informatie over de manier waarop wij uw persoonsgegevens verzamelen en verwerken of om uw rechten krachtens de toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming uit te oefenen, kunt u zich wenden tot onze functionaris voor gegevensbescherming ('DPO') op het volgende adres:

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

2.3 Onze Websites kunnen links bevatten naar een aantal websites van derden. Houd er rekening mee dat wij geen controle hebben over de manier waarop die websites van derden uw persoonsgegevens verzamelen en verwerken. Wanneer u die links volgt, lees dan de privacyverklaring van de betrokken websites voordat u enige persoonsgegevens verstrekt.

2.4 Merk op dat onze app ('Bancontact Pay'), die u via links op onze Websites van Google Play of App Store kunt downloaden, gedekt is door een specifieke privacyverklaring in de app.

3. Welke persoonsgegevens kunnen wij verzamelen en verwerken?

3.1 Wanneer u onze Websites gebruikt, kunnen wij de volgende gegevens verzamelen en verwerken:

- gegevens die u ons verstrekt wanneer u op onze websites een contactformulier invult, bijvoorbeeld:
 - naam en voornaam,
 - adres,
 - telefoonnummer,
 - e-mailadres,
 - technische gegevens over uw toestel (bv. type toestel, model, besturingssysteem),
 - token van de Bancontact Pay-app,
 - de inhoud van uw bericht,
 - het IP-adres vanwaar u contact met ons opneemt,
 - alle andere gegevens die u ons verstrekt.
- door geautomatiseerde systemen zoals cookies, webbakens en soortgelijke technologieën gegenereerde gegevens (zie punt 4 hieronder).

3.2 Niet alle gegevens die wij verzamelen en verwerken zijn 'persoonsgegevens'. Persoonsgegevens worden wettelijk gedefinieerd als gegevens die het mogelijk maken u rechtstreeks of onrechtstreeks te identificeren.

4. Gebruik van cookies, webbakens en soortgelijke technologieën

4.1 Een cookie is een klein (tijdelijk) tekstbestandje dat door onze Websites op uw computer of mobiel toestel wordt opgeslagen wanneer u onze Websites bezoekt. Deze cookies zijn bedoeld om uw voorkeuren op te slaan (bv. de gekozen taal) voor gebruik bij een volgend bezoek. Daarnaast kunnen cookies worden gebruikt voor marketing en remarketingdoeleinden of om ertoe bij te dragen onze Websites te beschermen tegen spam en misbruik, door het verkeer te analyseren, verkeer dat als bots of spam wordt herkend te filteren en zo te voorkomen dat geautomatiseerde software misbruik maakt van onze Websites.

Een webbakens is een transparante grafische afbeelding, doorgaans niet groter dan 1x1 pixel, die wordt gebruikt om na te gaan welke pagina's op onze Websites worden bezocht. Een webbakens wordt vaak in combinatie met andere cookies gebruikt.

Wij kunnen cookies, webbakens en soortgelijke technologieën in verband met onze Websites aanwenden om te controleren en te analyseren hoe de bezoekers onze Websites gebruiken. Deze informatie stelt ons in staat om de surfervaring van onze bezoekers te optimaliseren en ons te beschermen tegen spam en misbruik.

4.2 Wanneer wij op onze Websites gebruik maken van cookies, webbakens en soortgelijke technologieën, gebruiken wij de functies waarover wij beschikken uitsluitend om niet-persoonlijke of geanonimiseerde gegevens te verzamelen. (*Wanneer wij bijvoorbeeld werken met Google Analytics,*

gebruiken wij de in Google Analytics beschikbare functie om uw IP-adres te anonimiseren). Door de cookies in uw browser uit te schakelen, kunt u voorkomen dat onze webbrowsers uw activiteit op onze websites bijhouden. Uw bezoek wordt wel nog geregistreerd maar uw specifieke gegevens blijven anoniem.

4.3 Op onze Websites hebt u de optie om verschillende categorieën van cookies in of uit te schakelen. Onze Websites maken vandaag gebruik van functionele cookies (die absoluut noodzakelijk zijn voor de goede werking van de site), analytische cookies (om na te gaan hoe de bezoekers onze websites gebruiken) en (re)marketingcookies (om onze marketingacties te optimaliseren op basis van het surfgedrag van de bezoekers).

Wij gebruiken de volgende cookies, tokens, trackers op onze Websites:

Cookie naam	Type	Inhoud	Duur	Bijkomende informatie
Laravel_session	Essentieel / functioneel	Bevat versleutelde sessie-informatie voor het Laravel-framework.	1 uur	Laravel_session, XSRF-token en cookieConsent zijn afkomstig van de PHP-versie die op onze webserver draait. De gegevens van deze cookie worden lokaal op de server/pc opgeslagen en worden niet gedeeld. Beveiligde en versleutelde Laravel-cookies zijn de plaats waar de sessies worden opgeslagen.
XSRF-token	Essentieel / functioneel	Bevat een token om bescherming tegen cross-site request forgery (CSRF)	1 uur	Cross-site request forgery (ook bekend als XSRF of CSRF) is een aanval op webgebaseerde apps waarbij een kwaadaardige webapp de interactie tussen een clientbrowser en een webapp die de browser vertrouwt, kan beïnvloeden. Deze aanvallen zijn mogelijk omdat webbrowsers bij elk verzoek aan een website automatisch bepaalde soorten authenticatietokens meesturen. Deze vorm van misbruik wordt ook wel een one-click-aanval of session riding genoemd, omdat de aanval gebruikmaakt van de eerder geauthenticeerde sessie van de gebruiker.
cookieConsent	Essentieel / functioneel	Bevat de toestemming die door de gebruiker is gegeven	1 jaar	Cookie Consent is een oplossing voor het beheer van cookies die in onze Websites is geïntegreerd en die helpt bij het beheer van

				toestemming zoals vereist onder de EU-cookiesrichtlijn en de AVG.
Friendly Captcha	Essentieel / functioneel	Voorkomt spam en blokkeert bots": het programma bepaalt of de gebruiker een echte persoon is of een robot ("bot"), om te voorkomen dat 'geautomatiseerde software' onze Websites vertraagt		
Google Ads	Marketing			Advertentie-instellingen bepalen welke advertenties u te zien krijgt op Google-services (zoals Google Zoeken of YouTube) of op websites en apps van derden die gebruikmaken van Google-advertentieservices. U kunt ook lezen hoe advertenties worden gepersonaliseerd, u afmelden voor gepersonaliseerde advertenties en specifieke adverteerders blokkeren: https://cookiedatabase.org/service/google-ads-optimization/
Google Analytical Cookies	Analytisch			GOOGLE TERMS OF SERVICE (January 5th, 2022); GOOGLE PRIVACY POLICY (February 10, 2022)
YouTube (enkel indien video geactiveerd is)	Essentieel / functioneel	Laat toe om YouTube videos op de Website te bekijken	6 maand volgens de toepasselijke YouTube Privacy Policy	https://cookiedatabase.org/service/youtube/
Cloudflare	Essentieel / functioneel			
_ga	Functioneel	Om gebruikers te onderscheiden	2 jaar	Houdt het gedrag van gebruikers op de Websites bij, waardoor we beter

				inzicht krijgen in hoe gebruikers de websites gebruiken: 1/ _ga: om paginaweergaven op te slaan en te tellen. 2/ _gid: om paginaweergaven op te slaan en te tellen. 3/ _gat: om verzoeken van bots te lezen en te filteren.
_gid	Functioneel	Om gebruikers te identificeren/te onderscheiden	24 uur	
_gat	Functioneel	Gebruikt om het aantal verzoeken te beperken	1 minuut	
Mixpanel	Analytisch	Houdt specifieke gebruikersacties bij om ons te helpen begrijpen hoe mensen omgaan met onze functies.	Duur van de sessie	
Hotjar	Analytisch	Gebruikt heatmaps en sessieopnames om de bruikbaarheid van de website en de gebruikerservaring te verbeteren.	Duur van de sessie	
Facebook pixel	Marketing	Measures the effectiveness of our advertising and helps us serve relevant ads to you on Meta platforms	180 dagen	
Google DV 360	Marketing	Een geïntegreerde tool die ons helpt bij het beheren van programmatische advertentiecampaagnes en het bereiken van specifieke	1,5 jaar	

		doelgroepen op het internet.		
Teads	Marketing	Native en outstream advertentieplatforms die worden gebruikt om onze content te verspreiden en advertenties weer te geven via een netwerk van hoogwaardige uitgevers.	1 jaar	
Zemanta	Marketing	Native en outstream advertentieplatforms die worden gebruikt om onze content te verspreiden en advertenties weer te geven via een netwerk van hoogwaardige uitgevers.	1 jaar	

U kunt de standaard privacy- en beveiligingsinstellingen van uw browser configureren door bepaalde browser-specifieke add-ons te installeren (bijvoorbeeld de *'Google Analytics Opt-out Browser' add-on* die thans beschikbaar is voor de meest gebruikte webbrowsers). U kunt deze instellingen bekijken en wijzigen voor of na uw bezoek aan onze Websites. U kunt ook kiezen om cookies te blokkeren of te verwijderen. Als u die instellingen wijzigt nadat u onze Websites hebt bezocht (bv: *alle cookies verwijderen*), is het mogelijk dat u bij uw volgend bezoek opnieuw wordt gevraagd om in te stemmen met ons gebruik van cookies, webbakens en soortgelijke technologieën.

4.4 Wij hebben de nodige stappen genomen om te verzekeren dat het gebruik van cookies op onze Websites zo min mogelijk inbreuk maakt op de privacy. Afhankelijk van uw keuzes inzake aanvaarding of weigering van cookies, zult u echter bepaalde functies van onze Websites al dan niet kunnen gebruiken. Sommige cookies (zoals sessiecookies) zijn essentieel voor de goede werking en weergave van onze Websites op uw toestel. Als u in uw browserinstellingen alle cookies hebt uitgeschakeld, verhindert dit een optimale werking.

Om uw bezoek aan onze Websites te optimaliseren, raden wij u aan onze bestaande cookie-instellingen bij uw eerste bezoek te accepteren. Doet u dit liever niet of verandert u later van gedachte, dan kunt u de bestaande cookie-instellingen op ieder ogenblik uitschakelen of wijzigen door onze banner voor cookievoorkeuren te openen via de speciale link onderaan de webpagina 4.5 Meer informatie over browserinstellingen en cookies vindt u op <http://www.allaboutcookies.org/>.

5. Waarom verwerken wij deze gegevens en hoe lang bewaren we ze?

5.1 Wij verwerken deze gegevens voor verschillende doeleinden:

- om u in staat te stellen en het u makkelijker te maken om onze Websites te gebruiken; Wij kunnen bijvoorbeeld een cookie op uw computer plaatsen om uw taalvoorkeur te onthouden voor de volgende keer dat u onze Websites bezoekt.
- om onze Websites en bijbehorende systemen te kunnen exploiteren, onderhouden en optimaliseren; bv. om technische problemen met navigatie en gebruik van onze Websites op te lossen.
- om zeker te zijn dat onze Websites correct en veilig worden gebruikt; bv. om na te gaan of we geen spam ontvangen via het contactformulier op onze Websites.
- om onze Websites verder te ontwikkelen en bij te werken; bv. om te analyseren wanneer en hoe bezoekers op onze Websites navigeren. Dit geeft ons inzicht in wat we op onze Websites moeten aanpassen en verbeteren en helpt ons u een optimale online ervaring te bieden.
- om met u te communiceren wanneer u met ons contact opneemt via het contactformulier op onze Websites;
- voor marketingdoeleinden met betrekking tot onze producten en diensten; Wanneer u bijvoorbeeld onze webpagina's betreffende de 'Bancontact Pay'-app, bezoekt, kunnen wij u een advertentie betreffende onze app bezorgen via een sociaal netwerk waar u lid van bent (bv. Facebook).
- om te kunnen voldoen aan onze verplichtingen krachtens de toepasselijke wetgeving, ons te verdedigen tegen rechtsvorderingen of onze rechten te doen gelden; Het kan bijvoorbeeld nodig zijn om de gegevens te verwerken voor bewijsvoering.
- om u in staat te stellen te registreren en gebruik te maken van onze 'Bancontact Pay'-app; Voor informatie over hoe en waarom wij uw persoonsgegevens verzamelen en verwerken voor de 'Bancontact Pay'-app, verwijzen wij naar de Privacyverklaring in de app.
- voor andere doeleinden waarvoor u ons uitdrukkelijke en geïnformeerde toestemming hebt gegeven.

5.2 Wij bewaren uw (persoons)gegevens niet langer dan nodig voor het gebruik van onze producten en diensten, tenzij wij wettelijk verplicht zijn om uw (persoons)gegevens langer te bewaren.

6. Op basis van welke rechtsgronden kunnen wij uw persoonsgegevens verwerken?

6.1 Wij zullen uw (persoons)gegevens maar verwerken voor zover toegestaan door de toepasselijke wetten inzake gegevensbescherming. Krachtens de toepasselijke wetten, kunnen wij uw (persoons)gegevens rechtmatig verwerken:

- wanneer u ons daarvoor toestemming hebt gegeven; en/of
- wanneer die verwerking noodzakelijk is om een overeenkomst uit te voeren of om te reageren op een verzoek dat u ons hebt gericht (bv. om te antwoorden op een vraag die u via het onlineformulier op onze website hebt ingediend); en/of
- wanneer de verwerking noodzakelijk is om onze gerechtvaardigde belangen of die van een derde te behartigen (bijvoorbeeld: om onze diensten en producten te optimaliseren, kunnen

wij analyseren hoe vaak contact met ons wordt opgenomen in verband met de 'Bancontact Pay'-app en wat de aard van deze contacten is).

- Indien u een geregistreerde gebruiker bent van onze 'Bancontact Pay'-app.

6.2 Wanneer wij uw toestemming nodig hebben voor de verwerking van uw persoonsgegevens, zullen wij u altijd informeren over de reden(en) van de gegevensverwerking en u vooraf om toestemming vragen. U bent niet verplicht om uw toestemming te geven. Indien u echter geen toestemming geeft, is het mogelijk dat sommige functies van onze Websites niet behoorlijk werken of niet beschikbaar zijn, of dat wij niet (volledig) op uw vraag kunnen antwoorden.

6.3 Wij nemen passende beveiligingsmaatregelen om misbruik en/of ongeoorloofde toegang tot uw persoonsgegevens te voorkomen. Daarbij zorgen wij ervoor dat uw persoonsgegevens veilig worden bewaard en dat alleen geautoriseerd personeel inzage heeft in uw gegevens.

7. Delen wij uw persoonsgegevens of geven wij ze door?

7.1 Wij zullen uw persoonsgegevens niet delen noch doorgeven aan welke entiteit ook, tenzij:

- u ons toestemming hebt gegeven om dit te doen; of
- aan onze dienstverleners die contractueel gebonden zijn, overeenkomstig de wet, zodat zij die gegevens namens ons kunnen verwerken in overeenstemming met deze Privacyverklaring; of
- wij daar wettelijk toe verplicht worden (*bv. bij gerechtelijk bevel*); of
- aan een entiteit die wij geheel of gedeeltelijk verwerven, of een entiteit waardoor wij geheel of gedeeltelijk worden overgenomen of waarmee wij fuseren; of
- zoals anders bepaald in deze Privacyverklaring of toegestaan door de toepasselijke wetgeving.

7.2 Wij zullen uw persoonsgegevens niet overdragen buiten de Europese Economische Ruimte, tenzij:

- u uitdrukkelijk toestemming hebt gegeven voor de voorgestelde overdracht; of
- de overdracht strikt noodzakelijk is voor het sluiten of uitvoeren van een overeenkomst tussen u en ons; of
- de overdracht noodzakelijk is voor de vaststelling, de uitoefening of de onderbouwing van rechtsvorderingen;
- een passend niveau van bescherming van uw persoonsgegevens wordt gewaarborgd, zoals vastgesteld door de Europese Commissie; en
- er passende waarborgen bestaan, zoals vastgesteld door de Europese Commissie.

8. Hoe kunt u uw rechten uitoefenen?

8.1 De wetgeving inzake gegevensbescherming verleent u bepaalde rechten. Wij respecteren deze rechten en u kunt contact opnemen met onze DPO om deze rechten uit te oefenen.

8.2 Overeenkomstig de voorwaarden van de Algemene verordening gegevensbescherming en de Belgische wet inzake bescherming van persoonsgegevens van 30 juli 2018, hebt u onder meer het recht om:

- contact met ons op te nemen om na te vragen welke persoonsgegevens wij over u hebben;
- eventuele foutieve persoonsgegevens die u (mogelijk) via onze websites of onze app hebt verstrekt, te verbeteren;
- uw persoonsgegevens aan een derde van uw keuze te laten overdragen;
- onder bepaalde omstandigheden, bezwaar te maken tegen de verwerking van uw persoonsgegevens of te vragen dat de verwerking wordt beperkt;
- te verzoeken om verwijdering van uw persoonsgegevens, voor zover toegestaan krachtens de toepasselijke wetten.

Indien u vragen hebt in verband met deze Privacyverklaring of u een van de bovengenoemde rechten wilt uitoefenen, kunt u zich via e-mail wenden tot onze [DPO](#). U kunt ons uw vragen ook richten of uw rechten uitoefenen via gewone post op het volgende adres:

Bancontact Company NV
Aarlenstraat 82
1040 Brussel, België

Wanneer u contact met ons opneemt, vermeld dan duidelijk welke informatie u wenst of welk(e) recht(en) u wenst uit te oefenen. Om misbruik of identiteitsfraude te voorkomen, kunnen wij u vragen om aanvullende informatie en/of een passend identiteitsbewijs. Wij zullen op uw verzoek antwoorden binnen de wettelijk vastgestelde termijn.

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](#).

Laatst bijgewerkt: 01/03/2026