Déclaration de Confidentialité

1. Informations générales

La présente déclaration de confidentialité s'applique à l'application « **Payconiq by Bancontact** » (l'« **Appli** »). Elle décrit les modalités et la portée de la collecte et de l'utilisation de vos informations personnelles (données à caractère personnel) lorsque vous installez, activez et utilisez notre Appli.

L'Appli est une application mobile de paiement électronique détenue et exploitée par Bancontact Payconiq Company SA/NV (ci-après dénommée « **nous** », « **notre »**), un établissement de paiement supervisé par la Banque Nationale Belge et enregistré en Belgique sous le numéro 0675.984.882 RPM Bruxelles, dont le siège social est établi : Rue d'Arlon 82, 1040-Bruxelles, Belgique.

Dès votre acceptation des Conditions Générales applicables, notre Appli mobile vous permet :

1) d'enregistrer jusqu'à cinq (5) Cartes Bancontact provenant de plusieurs émetteurs de cartes; elle vous permet d'authentifier les Transactions **Mobiles Bancontact** P2P (« peer to peer ») et P2M (« peer to merchant ») en euros, en utilisant vos appareils mobiles, comme un smartphone ou une tablette, et

2) de lier un compte bancaire afin de vous permettre de faire des **paiements Payconiq** en utilisant vos appareils mobiles auprès de commerçants qui acceptent les paiements Payconiq (P2M) ou de faire et recevoir des paiements Payconiq d'autres utilisateurs Payconiq (P2P). Les termes "utilisateurs Payconiq" et "paiements (ou transactions) Payconiq" se réfèrent uniquement aux utilisateurs de l'Appli qui ont lié un compte bancaire dans celle-ci et aux paiements exécutés directement d'un compte bancaire lié à l'Appli (sans utiliser de carte Bancontact).

La présente Déclaration de Confidentialité sera mise à jour de temps à autre pour tenir compte des changements réglementaires et/ou des évolutions technologiques ou de nos services et de leur intégration dans l'Appli. Toute mise à jour de la présente Déclaration de Confidentialité vous sera notifiée en temps utile, par le biais de notifications dans notre Appli et/ou via des e-mails de service.

Notez que notre Appli peut contenir des liens vers des sites web tiers ou peut vous permettre d'accéder à des services offerts par des tierces parties. 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 ou par des tiers-prestataires de services lorsque vous utilisez leurs services. Lorsque vous cliquez sur ces liens, assurez-vous de lire d'abord les Déclarations de Confidentialité des sites vers lesquels ils conduisent avant de fournir des données à caractère personnel.

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

Bancontact Payconiq Company SA est le **responsable du traitement des données personnelle** aux fins de la législation applicable en matière de protection des données.

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

Pour les émetteurs de cartes Bancontact, veuillez consulter la déclaration de confidentialité de ces émetteurs de carte. Pour les autres tiers-prestataires de services, veuillez consulter le menu *Services* du service concerné ; en effet cette liste de prestataires est susceptible d'évoluer car nous souhaitons rendre notre Appli plus attractive encore en vous permettant l'accès à davantage de services de tiers-prestataires au travers de l'Appli.

Précisons que si vous souhaitez utiliser les services d'un tiers-prestataire, vous devrez d'abord prendre connaissance de et accepter ses conditions générales et prendre connaissance de sa déclaration de confidentialité. Les cartes de fidélité que vous pouvez enregistrer et présenter dans l'Appli sont régies par les conditions générales et la déclaration de confidentialité des émetteurs de ces cartes de fidélité. La carte de chèques électroniques que vous pouvez enregistrer via le menu *Modes de paiement* et présenter dans l'Appli est régie par les conditions générales et la déclaration de confidentialité de l'émetteur de cette carte de chèques électroniques.

Pour de plus amples informations à propos de la manière dont nous traitons vos données à caractère personnel ou pour exercer vos droits en application des lois applicables en matière de protection des données à caractère personnel, vous pouvez prendre contact avec notre Délégué à la Protection des Données (« **DPD** » par email ou par courrier ordinaire).

3. Données à caractère personnel que nous traitons

Lors de l'installation, de l'activation et de l'utilisation de notre Appli, il se peut que nous collections, traitions et stockions certaines de vos données à caractère personnel, à savoir :

3.1. les données relatives à votre appareil mobile, telles que :

- le fabricant, le nom et le numéro de modèle;
- la version du système d'exploitation (OS);
- un identifiant unique ;
- l'opérateur du réseau GSM auquel votre appareil mobile est connecté ;
- le code de votre fuseau horaire ;
- la langue de votre choix, enregistrée dans le système d'exploitation de votre appareil mobile : NL/FR/EN ;
- l'adresse IP et l'IMEI ;
- le numéro de la carte SIM.

3.2. les données que vous nous fournissez lors de l'activation ou de l'utilisation de l'Appli, telles que :

- votre acceptation de nos Conditions Générales, avec le moment de leur acceptation ;
- vos nom et prénom, qui peuvent être visibles pour d'autres utilisateurs Payconiq et commerçants qui acceptent Payconiq ;
- votre numéro de téléphone portable ;
- votre adresse e-mail ;
- votre adresse ;

- votre date et lieu de naissance ;
- votre nationalité ;
- une copie de votre carte d'identité ou de votre passeport et une photo *selfie* de votre visage (afin de procéder à la vérification d'identité requise par la loi belge contre le blanchiment d'argent du 18 septembre 2017) ;
- l'IBAN de votre compte bancaire, fourni par votre banque ;
- votre choix ou votre refus de recevoir des communications par email ;
- le numéro (sous une forme tronquée) de votre/vos carte(s) ou de votre carte de chèques électroniques que vous avez choisie(s) d'enregistrer dans l'Appli ;
- une valeur dérivée du PIN (format illisible) choisi lors de l'activation et de l'enregistrement dans notre Appli, autorisant les transactions de paiement électronique ;
- les détails des transactions Payconiq ou Bancontact, par exemple le montant de la transaction et la date et l'heure à laquelle elle a été réalisée; les détails concernant l'approbation de paiements ; les détails de messages si vous optez pour l'ajout d'une communication lors de votre paiement ;
- une valeur dérivée de votre token (format illisible) d'ouverture de session utilisé pour accéder à des services de tiers-prestataires au travers de l'Appli via le menu *Services* ;
- A des fins de vérification de votre identité (comme requis par la loi belge contre le blanchiment d'argent du 18 septembre 2017) nous pouvons également obtenir certaines des informations précitées qui vous concernent (comme votre prénom et votre nom de famille, votre date et lieu de naissance) de tiers tels que de votre banque.

3.3. des données relatives à l'Appli ou à votre compte, telles que :

- l'ID ou le token de l'Appli (c'est-à-dire l'identifiant unique de l'Appli que vous avez installée);
- la date et l'heure d'installation de notre Appli sur votre appareil mobile;
- le statut de l'Appli (actif ou non) ;
- l'ID de votre compte Bancontact et son statut (actif, suspendu ou révoqué) ;
- l'heure du dernier contact entre l'Appli et Bancontact ou les systèmes liés à Payconiq;
- votre utilisation de l'Appli (par exemple quels écrans vous avez ouverts et combien de temps vous consacrez à l'Appli).

3.4. les données fournies lorsque vous prenez contact avec nous, telles que :

- le (ou les) nom(s), adresses électroniques et numéros de téléphone mentionnés dans les messages que vous nous envoyez ;
- le contenu de tout message qui nous est envoyé ;
- toute autre information que vous avez choisie de nous fournir à notre demande, comme une preuve de votre identité.

3.5. des données (numéro de carte) des cartes de fidélité que vous avez reçues de votre commerçant, lorsque vous les ajoutez dans l'Appli.

3.6. Moyennant votre accord explicite, nous pouvons accéder à vos données de localisation et aux contacts repris dans le carnet d'adresse de votre appareil mobile afin de permettre certaines fonctionnalités de Payconiq.

Lorsque vous faites un paiement Payconiq à un commerçant, nous ajoutons votre nom et les cinq derniers chiffres de l'IBAN de votre compte bancaire dans l'historique Payconiq du commerçant. Ceci permet au commerçant d'identifier l'origine des paiements. Le commerçant peut accéder à des informations complémentaires que votre banque mentionnera sur l'extrait de compte de la banque du commerçant, telles que votre IBAN et le nom qui y est associé. Nous pouvons également donner au commerçant votre IBAN complet lorsqu'il en a besoin pour vous rembourser.

Lorsque vous faites un paiement Payconiq en faveur d'un autre utilisateur Payconiq, le bénéficiaire verra votre nom (tel qu'enregistré chez nous) dans son historique de transactions, s'il ou elle a accès à cet historique, et ce afin de lui permettre d'identifier l'origine de paiements. Le bénéficiaire peut également voir sur son extrait bancaire des informations complémentaires que votre banque envoie à sa banque, telles que votre IBAN et le nom qui y est associé.

Lorsqu'un autre utilisateur Payconiq fait un paiement Payconiq en votre faveur, les principes suivants s'appliquent :
- Votre prénom et votre nom de famille (tels qu'enregistrés chez nous) seront visibles pour le payeur - à des finalités de prévention de fraude - avant que le paiement ne soit confirmé, et après la réalisation du paiement, dans son historique des transactions ;
- Par ailleurs, nous communiquerons à la banque du payeur votre nom complet (tel qu'enregistré chez nous) et votre IBAN lors de l'initiation du paiement. Le payeur verra votre nom complet (tel qu'enregistré chez nous) et votre IBAN, sur son extrait de compte bancaire.

Veuillez noter que votre banque peut transmettre des données complémentaires au commerçant ou à l'utilisateur Payconiq à qui vous avez fait un paiement Payconiq. Nous vous invitons à consulter la déclaration de confidentialité de votre banque sur ce point.

Précisons à toutes fins utiles que Bancontact Payconiq Company ne recueille ni ne traite aucune de vos données particulières à caractère personnel lorsque vous décidez de permettre l'utilisation de votre ID biométrique (empreinte digitale ou reconnaissance faciale par ex.) de votre appareil mobile pour vous identifier ou pour autoriser un paiement dans l'Appli. Lorsque vous faites le choix d'utiliser une méthode alternative au Code secret mobile (par ex. un ID biométrique) dans l'Appli, que ce soit pour vous identifier dans l'Appli ou pour autoriser une Transaction mobile Bancontact ou un paiement Payconiq dans l'Appli, c'est au fournisseur de cette méthode alternative et/ou au fournisseur du système d'exploitation de votre appareil mobile qu'incombe la responsabilité de recueillir et de traiter vos données biométriques.

4. Pourquoi et comment utilisons-nous vos Données à Caractère Personnel ?

Nous traitons vos données à caractère personnel pour des finalités déterminées et uniquement lorsque c'est nécessaire pour exécuter (ou conclure) un contrat avec vous et/ou pour nous conformer à des obligations légales, et/ou dans notre intérêt légitime (dans la mesure où vos intérêts ne priment pas sur ces intérêts légitimes), ou moyennant obtention de votre consentement préalable. Nous collectons et traitons vos données à caractère personnel :

- pour vous enregistrer comme nouvel utilisateur de notre Appli, ou pour vous identifier comme utilisateur enregistré existant ;
- pour vous enregistrer comme nouvel utilisateur de Payconiq ou pour vous identifier comme un utilisateur existant enregistré ;
- pour nous acquitter de nos obligations résultant de votre acceptation des Conditions Générales d'utilisation de notre Appli ;
- pour nous assurer que vous, en votre qualité d'utilisateur enregistré, vous acquittez de vos obligations résultant de votre acceptation de ces Conditions Générales ;
- pour nous conformer aux lois et règlementations applicables ainsi qu'aux directives et recommandations propres à notre secteur d'activité, en ce compris la législation qui vise à prévenir le blanchiment d'argent ou le financement du terrorisme;
- pour la prévention et la détection de délits, notamment de fraude et/ou de blanchiment d'argent, nous devons procéder à des contrôles et vérifier votre identité. A cette fin, nous pouvons également nous en remettre à des tiers ;

- pour vous permettre d'accéder en toute sécurité aux informations et aux services fournis par notre Appli ;
- pour assurer la sécurité et la confirmation de vos transactions de paiement électronique et vérifier leur conformité légale ;
- pour annuler un paiement Payconiq. En fonction du motif de l'annulation, de nous permettre de contacter le commerçant pour obtenir des informations additionnelles concernant la transaction Payconiq concernée ;
- pour vous permettre de faire des paiements Payconiq à des commerçants, incluant les détails du message qui accompagne éventuellement votre paiement ;
- pour faciliter les paiements entre vous et d'autres utilisateurs Payconiq. A cette fin, l'Appli vous demandera d'obtenir l'accès aux contacts du carnet d'adresses de votre téléphone. Nous traiterons le prénom et le nom de famille des personnes qui font des paiements en votre faveur ou en faveur de qui vous faites des paiements. Nous traitons aussi les détails du message qui accompagne éventuellement votre paiement ;
- pour vous permettre de consulter l'historique de vos transactions ;
- pour vous assister si vous faites appel à nous ;
- pour vous permettre de récupérer l'accès à votre compte (méthodes de paiement, cartes de fidélité, services de tierces parties, historique de transactions) lorsque vous réinstallez l'Appli ou lorsque vous changez d'appareil mobile ;
- pour vous informer (par des messages dans l'Appli ou des mails de service) des changements apportés à notre Appli ou à tout autre aspect lié à notre Appli et à nos services, notamment les changements apportés à notre Déclaration de Confidentialité de l'Appli ;
- pour vous offrir des avantages, des remises ou offres promotionnelles qui ne sont disponibles que via notre Appli ;
- pour surveiller via Google Firebase les plantages de l'Appli;
- pour contrôler des événements déclencheurs (tels que l'ajout d'une carte Bancontact, d'un compte bancaire…) dans l'Appli via Mixpanel et Insider, à des fins techniques et opérationnelles ou pour vous fournir des messages dans l'Appli ;
- pour améliorer notre Appli et nous assurer que son contenu est pertinent pour vous et adapté à votre appareil mobile et pour améliorer le service;
- Nous conservons et analysons vos données (de transaction) dans l'objectif d'améliorer nos services. Ces données sont utilisées par exemple pour améliorer la convivialité de l'Appli. A cette fin, nous analysons le comportement de clicks des utilisateurs dans l'Appli à un niveau agrégé, le temps consacré à l'Appli et l'utilisation de certaines fonctionnalités de l'Appli ;
- pour effectuer des analyses statistiques des données de vos transactions ;
- pour vous fournir, de temps à autre et moyennant votre consentement (opt-in), des informations sur les produits et services similaires que nous offrons. Par exemple, nous utilisons votre nom pour nous adresser personnellement à vous dans les e-mails ou messages dans l'Appli et nous utilisons vos paramètres de choix de langue pour vous écrire dans la langue de votre choix (si elle est disponible dans l'Appli). Si vous ne souhaitez pas que nous utilisions vos données à caractère personnel à des fins de marketing direct ou si vous souhaitez retirer votre consentement pour le marketing direct, vous pouvez le faire en utilisant le lien de désinscription prévu dans chaque communication ou en désactivant les Newsletters dans le menu *Paramètres* de notre Appli ;
- A des finalités de prévention de fraude, nous conservons vos données de transactions, en ce compris l'information sur les commerçants auprès desquels vous avez acheté des produits ou des services et vos données personnelles et informations relatives à votre approbation pour l'exécution de paiements. Nous faisons cela afin de prévenir un usage frauduleux et limiter notre exposition aux risques, ainsi qu'afin de prévenir, d'examiner et de contrer des (tentatives d') activités illégales et non

souhaitées qui vous viseraient vous, ou encore nos clients, notre personnel ou une autre partie, et afin de participer dans des systèmes d'alertes internes et externes. Par ailleurs, avant de vous accepter comme utilisateur Payconiq, nous pouvons exécuter des screenings (par exemple via l'internet et d'autres bases de données accessibles au public) afin de prévenir la fraude et minimiser les risques de sécurité.

Moyennant votre consentement explicite nous pouvons accéder aux services suivants de votre appareil mobile:

- contacts du carnet d'adresses de votre appareil mobile, afin de faciliter les paiements entre vous et d'autres utilisateurs Payconiq;
- vos données de localisation, afin de permettre à l'Appli d'afficher les commerçants proches de vous;
- votre caméra, afin de scanner les codes QR;
- des notifications, afin de confirmer les paiements entrants et sortants et de fournir l'information relative au statut des paiements.

Vous pouvez à tout moment révoquer votre consentement dans le menu paramètres de votre appareil mobile.

Nous prenons des mesures de sécurité appropriées afin de prévenir l'usage abusif ou non autorisé de vos données personnelles. Ce faisant nous assurons que n'ont accès à vos données que les personnes qui en ont besoin et que l'accès à vos données personnelles est protégé en conformité avec la législation en matière de protection de données personnelles.

Pour réaliser nos services, nous faisons appel à des tiers tels que des conseillers professionnels (par exemple des auditeurs et des juristes), des partenaires (par exemple des banques et autres prestataires de services de paiement) et des sous-traitants (par exemple des hébergeurs de données et autres prestataires de services informatiques tels que Payconiq International SA). Ces tierces parties se sont engagées par des contrats contraignants à n'utiliser vos données personnelles que selon nos instructions préalables et écrites et à prendre des mesures pour protéger la confidentialité et la sécurité des données personnelles. Certaines de ces tierces parties sont situées en dehors de l'Union Européenne Economique (EEA), mais nous ne partageons vos données personnelles qu'avec des parties tierces de pays qui garantissent un niveau de protection adéquat ou lorsque des garanties appropriées sont mises en place.

Nous utilisons l'intelligence artificielle pour optimiser certains processus opérationnels au sein du service client. Dans des cas spécifiques – par exemple lorsque vous nous contactez par e-mail concernant le statut d'un paiement de personne à personne – la solution d'intelligence artificielle peut vous répondre directement. Cette interaction est ensuite suivie de près par un agent, qui peut fournir des informations supplémentaires si nécessaire. Les interactions directes entre l'intelligence artificielle et les clients représenteront moins de 1 % de l'ensemble des échanges avec notre service client. En effet, dans la grande majorité des cas, vous recevrez des réponses rédigées ou vérifiées par un humain. Les interactions directes avec l'intelligence artificielle sont actuellement utilisées uniquement à des fins expérimentales et ne sont pas intégrées de manière continue dans notre fonctionnement.

5. Combien de temps conservons-nous vos données ?

La durée pendant laquelle nous conservons l'information vous concernant varie en fonction du type d'information et des finalités pour lesquelles nous les traitons. Nous conservons vos données (à caractère personnel) pendant 18 mois afin de vous faciliter une réinstallation et l'usage de l'Appli après une brève

période d'inactivité. Après 18 mois d'inactivité, ou dès que vous effacez votre compte, vos données seront effacées sauf lorsque nous avons l'obligation légale de les conserver plus longtemps. Ceci sera le cas pour les utilisateurs Payconiq, dans les cas où la loi contre le blanchiment d'argent nous contraint à conserver les données d'identification et les données de transaction pour une période de dix ans.

6. Exercice de vos droits

Lorsque vous utilisez notre Appli, vous avez la garantie de pouvoir exercer plusieurs droits individuels comme prévu au RGPD et à la loi belge du 30 juillet 2018 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel, tels que le droit de :

- prendre contact avec nous pour nous demander des informations sur les données dont nous disposons à votre sujet ;
- rectifier toute donnée à caractère personnel erronée que vous avez fournie ou auriez pu fournir ;
- 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 souhaitez exercer l'un de ces droits, vous pouvez le faire en envoyant une demande par e-mail à notre DPD. Lorsque vous prenez contact avec nous, veuillez préciser les informations que vous voulez obtenir ou le droit 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 (telle qu'une copie de votre carte d'identité ou de votre passeport). Une réponse à votre demande vous sera donnée dans les délais prévus par la loi 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 par email à : contact@apd-gba.be ou par courrier à : Rue de la Presse 35, 1000 Bruxelles, Belgique.

Dernière mise à jour : 07/08/2025