



**Bancontact
Payconiq**
Company

Privacyverklaring

1. Algemene informatie

Deze privacyverklaring is van toepassing op de applicatie "**Payconiq by Bancontact**" (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 Payconiq Company SA/NV (hierna: "**wij**", "**ons**", "**onze**"), een betalingsdienstinstelling die in België is geregistreerd onder nummer 0675 984 882 RPR Brussel, met maatschappelijke zetel te Aarlenstraat 82, 1040-Brussel, België, en die onder toezicht van de Nationale Bank van België staat.

Na aanvaarding van de toepasselijke Algemene Voorwaarden kunt u met onze mobiele App

1) 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 authenticeren met behulp van uw mobiele toestellen zoals een smartphone of tablet, en

2) een bankrekening koppelen. Zo kan u **Payconiq** betalingen verrichten met behulp van uw mobiele toestellen bij handelaars die Payconiq betalingen aanvaarden (P2M) of Payconiq betalingen verrichten aan of aanvaarden van andere Payconiq gebruikers (P2P). Met "Payconiq gebruikers" verwijzen we hierna enkel naar de App gebruikers die een bankrekening hebben gekoppeld in de App en aan de betalingen die rechtstreeks worden verricht van een in de App verbonden bankrekening (zonder een Bancontactkaart te gebruiken).

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 Payconiq Company NV de verantwoordelijke van de verwerking van uw persoonsgegevens.

Bancontact Payconiq Company SA/NV

Aarlenstraat 82, 1040-Brussel,

België

www.bancontact.com

DPO: dpo@bancontactpayconiq.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. Wat de kaart voor elektronische cheques betreft die u zou registreren en aanbieden in de App, die wordt beheerst door de algemene voorwaarden en de privacyverklaring van de aanbieder van de betrokken elektronische cheques.

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);
- Een unieke identifier;
- de GSM-netwerkoperator waarmee uw mobiele toestel is verbonden;
- uw tijdzone-indicator;
- uw taalkeuze, zoals vastgelegd in het OS van uw mobiele toestel: NL/FR/EN;
- het IP-adres en het IMEI-nummer;
- het SIMkaartnummer.

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, die door andere Payconiq gebruikers en door handelaars die Payconiq aanvaarden kan gezien worden;
- uw mobiel telefoonnummer;
- uw e-mailadres;
- uw adres;
- uw geboortedatum en -plaats;
- uw nationaliteit;
- een kopie van uw identiteitskaart of paspoort en een *selfie* foto van uw gezicht (om uw identiteit te controleren zoals voorgeschreven door de Belgische anti-witwaswet van 18 december 2017);

- de IBAN van uw bankrekening, die uw bank ons meedeelt;
- uw keuze om al dan niet communicaties per email te ontvangen;
- het nummer (in verkorte vorm) van uw kaart(en) en/of van de elektronische cheques-kaart 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 Bancontact- of Payconiqtransacties, 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 ook bij uw bank verkrijgen, zoals uw voornaam en achternaam, uw geboortedatum en -plaats.

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-of Payconiq-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.

Wanneer u een betaling aan een handelaar verricht vermelden wij uw naam en de vijf laatste cijfers van de IBAN van uw bankrekeningnummer in de Payconiq historiek van de handelaar. Daardoor kan de handelaar de oorsprong van de betalingen identificeren. De handelaar kan kennisnemen van bijkomende informatie die u aanbelangt, die uw bank op het bankuittreksel van de bank van de handelaar zal vermelden, zoals uw IBAN en de naam die ermee wordt geassocieerd. Wij kunnen de handelaar uw volledige IBAN bezorgen wanneer hij die nodig heeft om u een bedrag terug te betalen.

Wanneer u een betaling verricht aan een andere Payconiq gebruiker, dan ziet de begunstigde uw naam (zoals die bij ons geregistreerd werd) in zijn betalingshistoriek, wanneer hij of zij toegang heeft tot deze historiek. Daardoor kan de begunstigde de oorsprong van de betaling identificeren. De begunstigde kan op zijn bankuittreksel ook bijkomende informatie zien die uw bank aan zijn bank meedeelt, zoals uw IBAN en de naam die ermee wordt geassocieerd.

Wanneer een andere Payconiqgebruiker een Payconiqbetaling aan u verricht geldt het volgende:

- De betaler ziet uw voornaam en familienaam (zoals die bij ons werden geregistreerd) - voor fraudepreventiedoeleinden - in de historiek van zijn of haar transacties vooraleer de betaling wordt bevestigd en nadat de betaling werd uitgevoerd.
- Bovendien delen wij uw volledige naam (zoals die bij ons werd geregistreerd) en uw IBAN bij de betalingsinitiatie mee aan de bank van de betaler. De betaler ziet uw volledige naam (zoals die bij ons geregistreerd werd) en uw IBAN op zijn bankuittreksel.

Let erop dat uw bank mogelijks nog bijkomende gegevens die u aanbelangen bezorgt aan de handelaar of aan de Payconiqgebruiker aan wie u een Payconiqbetaling deed. Wij nodigen u uit om hierover de privacyverklaring van uw bank te raadplegen.

Ter verduidelijking, Bancontact Payconiq 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 gelaatsscan) 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 of een Payconiq 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.

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 u als nieuwe gebruiker van Payconiq te registreren of om u als bestaande geregistreerde Payconiqgebruiker te identificeren;
- om aan onze verplichtingen te voldoen die voortvloeien uit uw acceptatie van de Algemene Voorwaarden voor het gebruik van onze App;
- 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 toepasselijke wetten en reglementen of sectorspecifieke aanbevelingen en richtlijnen na te leven, met ingebrip van de wetgeving ter bestrijding van witwaspraktijken en financiering van terrorisme;
- om misdrijven te voorkomen en te detecteren, zoals fraude en/of witwaspraktijken, moeten wij controles uitvoeren en uw identiteit controleren. Wij kunnen hiervoor ook vertrouwen op gegevens van derden;
- 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 een Payconiqbetaling ongedaan te maken. Al naargelang de reden van de annulatie kunnen wij de handelaar contacteren om bijkomende informatie te bekomen over de betrokken Payconiqtransactie;
- om u toe te laten Payconiqbetalingen aan handelaren te doen, met inbegrip van de details van de mededeling die u eventueel bij uw betaling vermeldt;
- om betalingen tussen u en andere Payconiqgebruikers 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 onze Privacyverklaring van onze App;
- 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, van een bankrekening...) 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 de 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, 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 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. Bovendien kunnen wij, alvorens u als Payconiqgebruiker te aanvaarden, bepaalde screenings uitvoeren (bijvoorbeeld via Internet en ander publiek toegankelijke bestanden) om fraude te voorkomen en de veiligheidsrisico's te beperken.

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

- contacten uit het adressenbestand, om betalingen tussen u en andere Payconiqgebruikers te vergemakkelijken;
- uw lokalisatiegegevens, zodat de App de handelszaken in uw omgeving kan tonen;
- uw camera, om QR codes te scannen;
- notificaties, om binnenkomende en uitgaande betalingen te bevestigen en u informatie te bezorgen met betrekking tot de status van betalingen.

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 andere betalingsdienstverleners) en onderaannemers (bijvoorbeeld hosting providers en andere IT dienstverleners waaronder Payconiq International SA). 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 maken gebruik van artificiële intelligentie om bepaalde operationele processen binnen de klantendienst te optimaliseren. In specifieke gevallen – bijvoorbeeld wanneer een klant via e-mail contact opneemt met ons over de status van een betaling van persoon tot persoon – kan de artificiële intelligentie-oplossing rechtstreeks antwoorden. Deze interactie wordt nauw opgevolgd door een medewerker, die u indien nodig extra informatie kan bezorgen. Rechtstreekse interacties tussen artificiële intelligentie en klanten zullen minder dan 1% van alle interacties met onze klantendienst uitmaken. In de overgrote meerderheid van de gevallen krijgt u een antwoord dat geschreven of gecontroleerd werd door een mens. Rechtstreekse interacties met artificiële intelligentie worden momenteel enkel experimenteel gebruikt en zijn geen vast onderdeel van onze werking.

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 op u toe te laten onze App gemakkelijker te herinstalleren en te gebruiken na een korte periode waarin u de App niet gebruikte, tenzij wij wettelijk verplicht zijn om uw (persoons)gegevens langer te bewaren; voor Payconiqgebruikers verplicht de anti-witwaswetgeving ons om identificatie- en transactiegegevens voor een periode van 10 jaar te bewaren.

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: \[contact@apd-gba.be\]\(mailto:contact@apd-gba.be\) of per brief aan: Drukpersstraat 35, 1000 Brussel, België](#).

Laatste update: 07/08/2025