

# Charte vie privée

mai 2026

## Introduction

La Charte Vie Privée de la Banque Triodos a pour objectif de vous présenter la manière dont la Banque traite vos données à caractère personnel.

Conformément aux législations en vigueur, cette Charte Vie Privée ne s'applique qu'aux données qui permettent d'identifier directement ou indirectement une personne physique. Le traitement de vos données à caractère personnel se fait conformément aux prescrits du Règlement européen no 2016/679 (dit RGDP ou Règlement Général sur la Protection des Données) et des lois et réglementations belges.

La Banque Triodos se réserve le droit de modifier cette charte afin de tenir compte de l'évolution des pratiques ou de la législation applicable. Vous trouverez la version la plus récente sur notre site Web.

Les points suivants seront abordés ci-après :

1. l'identité et les coordonnées du responsable de traitement et du délégué à la protection des données (DPO),
2. les finalités et les bases juridiques des traitements de données,
3. le type de données traitées par la Banque Triodos,
4. la manière dont la Banque Triodos est amenée à collecter des données,
5. les différentes catégories de destinataires des données,
6. la durée de conservation de vos données et
7. vos droits en tant que personne dont les données sont traitées.

## 1. Qui sont les responsable du traitement de vos données et délégué à la protection des données (DPO)

Le responsable du traitement de vos données est Triodos Bank nv, société anonyme de droit néerlandais dont le siège est établi à 3972 LA, Driebergen-Rijsenburg, Hoofstraat 10, inscrite au registre de commerce néerlandais sous le matricule 30062415, agissant par le biais de sa succursale belge établie à 1000 Bruxelles, Boulevard Baudouin 31/5, TVA BE 0450.507.887, RPM Bruxelles.

Un délégué à la protection des données a été nommé par la succursale belge. Il peut être contacté à l'adresse de la Banque Triodos, DPO, Boulevard Baudouin 31/5, 1000 Bruxelles ou par mail à [privacy@triodos.be](mailto:privacy@triodos.be).

## 2. Pourquoi et pour quelles finalités la Banque Triodos utilise-t-elle vos données à caractère personnel ?

D'une manière générale, la législation relative à la protection des données personnelles n'autorise le traitement de ces données que moyennant une base de légitimation. Dans la présente section, nous détaillons les bases de légitimation invoquées par la Banque Triodos.

### 2.1 Respect des dispositions légales et réglementaires

En tant qu'institution financière, la Banque Triodos est tenue à certaines obligations légales et réglementaires telles que notamment :

- la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme ;

- la conformité à la législation applicable en matière de sanctions internationales et d'embargos ;
- la lutte contre la fraude et l'évasion fiscale, le respect des obligations en matière de contrôle fiscal et de déclaration ;
- la lutte contre les abus de marché ;
- la conformité à la législation relative à la protection de l'investisseur (MiFID) ;
- le respect des réglementations bancaires et financières en général ;
- les réponses aux demandes officielles d'autorités publiques ou judiciaires dûment autorisées.

Pour satisfaire à l'ensemble de ces réglementations, la Banque devra notamment vous identifier, vérifier votre identité, déterminer votre profil par le biais d'une collecte de diverses données, contrôler vos opérations financières, et dans certains cas, bloquer certaines transactions, rapporter des faits aux autorités compétentes.

## **2.2 Exécution d'un contrat entre la Banque Triodos et vous ou l'exécution de mesures précontractuelles**

Avant de conclure un contrat, la Banque Triodos doit également procéder à une analyse de votre demande afin d'estimer correctement si le contrat peut être conclu et à quelles conditions. Dès lors, lorsque vous faites par exemple une demande de crédit ou d'ouverture de compte, la Banque sera amenée à traiter certaines de vos données à caractère personnel.

Dans le cadre de l'exécution d'un contrat, la Banque Triodos devra aussi obtenir et traiter certaines de vos données à caractère personnel afin de pouvoir assumer ses responsabilités comptables et administratives, la gestion de comptes, les paiements, l'octroi de crédit, le suivi des crédits, le suivi des sûretés, les transactions sur instruments financiers, la gestion discrétionnaire, etc.

## **2.3 Les intérêts légitimes de la Banque Triodos**

La Banque Triodos sera également amenée à traiter vos données personnelles pour la réalisation de ses intérêts légitimes.

Vos données à caractère personnel seront ainsi traitées par exemple pour la prévention et l'abus de fraude, l'archivage et les besoins de preuve, le recours à des cookies, nécessaires à la navigation sur notre site internet et l'utilisation de l'Internet Banking Triodos, l'amélioration de nos services via des enquêtes, l'analyse de nos campagnes de communication.

Par ailleurs, la Banque Triodos traitera aussi vos données pour l'envoi de ses offres et services, d'informations, du magazine 'La Couleur de l'Argent' ou encore de communications personnalisées par courrier postal ou par courrier électronique.

Dans ce contexte de marketing, l'intérêt légitime signifie que nous vous enverrons uniquement des informations marketing sur des produits ou services susceptibles de vous intéresser en fonction de ce que nous savons déjà à votre sujet. La Banque Triodos veillera toujours à ce que ses intérêts légitimes soient en équilibre avec les vôtres.

Si vous avez malgré tout des objections contre ces traitements, vous pouvez exercer votre droit d'opposition, tel que mentionné à l'article 7 ci-dessous.

## **2.4 Le consentement**

Si vous n'êtes pas encore client de la Banque Triodos et que vous souhaitez recevoir des informations à ce sujet, vous pouvez en faire la demande via [www.triodos.be](http://www.triodos.be), en nous téléphonant ou en vous rendant dans nos bureaux. Il vous sera demandé de nous fournir vos coordonnées et de donner votre consentement à l'utilisation de vos données pour l'envoi des documents demandés.

Si, par la suite, vous ne souhaitez plus recevoir d'informations de notre part, vous pourrez retirer votre consentement, conformément à l'article 7 ci-dessous, ce qui aura pour effet de vous désabonner aux services concernés.

***Si vous choisissez de ne pas fournir vos données à caractère personnel***

Si, dans les cas où la Banque Triodos a besoin de recueillir des données à caractère personnel en vertu de la loi ou en vertu des modalités d'un contrat que vous avez conclu ou souhaitez conclure, vous choisissez de ne pas fournir ou d'empêcher la Banque de traiter vos données à caractère personnel requises, la Banque Triodos pourra ne pas donner suite à votre demande, voire dans certains cas mettre fin à la relation bancaire.

### 3. Le type de données traitées par la Banque Triodos

Nous traitons différents types de données à caractère personnel dont celles relevant des catégories suivantes :

Catégorie de données à caractère personnel	Description & exemples
Données d'identification	Données qui nous permettent de vous identifier, telles que nom, prénom, date et lieu de naissance, photo de votre visage, adresse IP, (copie) carte d'identité, numéro de registre national
Données de contact	Adresse, numéro de téléphone, langue, adresse e-mail
Situation personnelle et sociodémographique	Profession, composition de famille, tat civil, nombre d'enfants, situation professionnelle
Données fiscales	Numéro d'identification fiscale, pays de résidence fiscale
Données relatives à vos habitudes et centres d'intérêt	Données liées à l'utilisation de nos produits et services. Données sur vos interactions avec nous via: des rencontres avec nos collaborateurs Triodos, notre site Web, Triodos Internet Banking, l'application Triodos Mobile Banking.
Données financières	Numéro de compte bancaire, transactions, origine des fonds, fiche de salaire, solvabilité, rémunération, nom de l'employeur, profil d'investisseur, etc
Informations contractuelles	Détails sur les produits ou services que nous vous fournissons
Données de vidéosurveillance et données audios	La Banque Triodos enregistre certaines conversations téléphoniques et utilise des caméras de surveillance pour des raisons de sécurité.
Informations sur votre appareil mobile ou votre ordinateur	Dans le cadre du téléchargement, de l'installation et de l'utilisation de l'application Triodos Mobile Banking ou de Triodos Internet Banking, des informations sur l'appareil mobile (smartphone ou tablette) ou l'ordinateur utilisé sont traitées, telles que le fabricant de l'appareil, le modèle de l'appareil, le système d'exploitation, l'emplacement.
Données biométriques	Vos caractéristiques faciales ne sont collectés qu'avec votre consentement préalable et explicite, et ce uniquement à des fins d'identification ou pour des raisons de sécurité.

Catégorie de données à caractère personnel	Description & exemples
Données sensibles	La Banque Triodos ne traite pas de données sensibles telles que les données relatives à la santé, aux origines raciale ou ethnique, aux opinions politiques, à la religion ou aux croyances, à l'appartenance syndicale ou aux condamnations pénales, à moins que ces données n'aient été rendues publiques, que leurs traitements ne résultent d'une obligation légale ou ne résultent de l'exécution que vous faites de nos produits et services.
Données provenant de sources publiques	données collectées auprès de vous directement ou obtenues via : <ul style="list-style-type: none"> <li>des publications rendues accessibles par les autorités publiques (le Moniteur Belge p.e.)</li> <li>des sites internet/réseaux sociaux contenant des informations que vous avez rendues publiques</li> </ul>

## 4. À quelles occasions vos données à caractère personnel sont-elles collectées ?

La Banque Triodos recueille les données à caractère personnel que vous nous fournissez - par le biais de canaux digitales ou par notre siège, agences ou notre agent délégué - dans les situations suivantes :

- demande de produits ou services financiers
- conversation téléphonique, électronique ou en face à face
- utilisation de notre site internet Triodos Internet Banking ou de notre application Triodos Mobile Banking
- utilisation de cookies
- participation à des enquêtes/ sondages.

Nous pouvons également recueillir vos données à caractère personnel auprès de tiers avec lesquelles nous traitons s'il existe un motif légitime de le faire, auquel cas vous serez informé de la manière dont nous les utiliserons et des raisons pour lesquelles nous les utiliserons. Il pourrait s'agir notamment de :

- prestataires de services de paiement
- sources d'information publiques
- membre de votre famille
- co-emprunteur ou un garant
- représentant légal
- représentant d'une société dont vous êtes le bénéficiaire effectif
- débiteur
- gouvernement et organismes chargés d'appliquer la loi.

## 5. Avec qui partageons-nous vos données à caractère personnel ?

### 5.1 La Banque Triodos ne partagera vos données que si cela s'avère nécessaire pour l'exécution de votre contrat, s'il existe un motif légitime de le faire ou si vous nous avez donné votre consentement.

Dès lors, vos données peuvent être transmises à des tiers avec lesquels la Banque est contractuellement liée, ainsi qu'à toutes les entités de fait ou de droit de Triodos Bank nv, comme une agence ou agent délégué, en vue de vous fournir certains services spécifiques.

Nous transférons dès lors vos données personnelles aux prestataires suivants en fonction de la nature de l'opération :

- **ING sa** pour le traitement et l'exécution des opérations de paiement ;
- **SWIFT scrI** pour l'échange de messages dans le cadre de transactions financières sécurisées ;
- **Manufast asbl** pour l'exécution des travaux d'impression et de mailings ;
- **Stater Belgium sa** pour la gestion des dossiers de crédits hypothécaires ;
- **Mainsys sa** pour la gestion informatique des comptes-titres.
- **Fourthline bv** pour la vérification de votre document d'identité, vos données d'identification et vos données biométriques à des fins d'identification et pour des raisons de sécurité.
- **Worldline, VISA et Giesecke&Devrient** : dans le cadre de l'émission et de la gestion de la carte de débit pour le compte à vue business
- **Oper** : dans le contexte de la demande en ligne d'un prêt hypothécaire
- **CAPTIN bv** ; dans le cadre de l'organisation de la plateforme de négociation multilatérale pour les certificats<sup>1</sup>

En ce qui concerne les instruments financiers, vous autorisez la Banque à transmettre vos données personnelles aux organismes de liquidation et aux affiliés au sens de l'article 1 de l'Arrêté royal n° 62 coordonné relatif au dépôt d'instruments financiers fongibles et à la liquidation d'opérations sur ces instruments du 10 novembre 1967.

- **Puilaetco – A Quintet Private Bank sa** en tant que partenaire en Personal and Private Banking ;
- **AnalitiQs sa** pour réaliser des études de marché.

Dans l'hypothèse où vous avez opté pour la rétrocession des intérêts de votre compte Triodos, la Banque Triodos transférera aux organisations bénéficiaires les données nécessaires à l'établissement d'une attestation fiscale (votre nom, prénom, adresse et le montant de votre donation annuelle). Ce transfert de données ne s'effectuera que si les organisations sont agréementées pour délivrer une telle attestation.

De manière générale, lorsqu'un tiers traite vos données à caractère personnel au nom de la Banque Triodos, nous nous assurons qu'il suit nos instructions pour protéger vos données. Les tiers sont tenus de signer des accords dans lesquels ils s'engagent à protéger vos données à caractère personnel et s'engagent à n'utiliser ces données que pour nous fournir les services inclus dans l'accord.

<sup>1</sup> La Banque Triodos est habilitée à enregistrer les données personnelles des détenteurs et détentrices de certificats de la Banque Triodos. Nous le faisons en vertu d'une convention de collaboration conclue avec la Stichting Administratiekantoor Aandelen Triodos (SAAT), la partie responsable pour l'enregistrement des certificats de Triodos Bank nv. Nous avons passé un accord avec la société Captin BV (Captin) pour qu'elle se charge de cet enregistrement. Pour que Captin puisse mener à bien sa mission de gestionnaire du registre des détenteurs et détentrices de certificats, la Banque Triodos a partagé le registre avec Captin. Par ailleurs, Captin va également permettre de négocier les certificats via sa plateforme. Pour que les personnes enregistrées qui détiennent les certificats puissent accéder à cette plateforme, Captin les contactera au nom de la Banque Triodos. Captin et la Banque Triodos ont conclu une convention de collaboration et de services. En annexe à cette convention, Triodos et Captin ont également signé une convention relative au traitement des données, conformément aux lois et réglementations en vigueur.

La Banque Triodos peut en outre être dans l'obligation de transmettre les données personnelles dont elle dispose à tout tiers intéressé qui justifie d'un intérêt légal. Par exemple :

- les pouvoirs publics, les organismes de réglementation et les organismes de surveillance tels que les autorités fiscales ou la Banque nationale de Belgique ;
- les autorités judiciaires comme la police, les procureurs, les tribunaux ;
- les avocats en cas de faillite par exemple ;
- les notaires lors de la demande d'un prêt hypothécaire par exemple ;
- les tuteurs ;
- les réviseurs d'entreprise.

## **5.2 La Banque Triodos partage-t-elle vos données en dehors de l'Espace économique européen?**

Par défaut, la Banque Triodos ne divulguera pas de données à caractère personnel à des organisations situées hors de l'Espace économique européen (EEE). Toutefois, lorsque cela est nécessaire, nous vous en informerons et vous en indiquerons la raison. Lorsque nous transférons des données à caractère personnel en dehors de l'EEE, nous nous assurons que les données soient protégées au même niveau qu'au sein de l'EEE en utilisant l'une de ces garanties :

- transfert de données à des organisations situées dans des pays non membres de l'EEE (ou dans des États ou provinces de ces pays) qui disposent de lois sur la protection des données à caractère personnel lesquelles consacrent le même niveau de protection des données qu'au sein de l'EEE ;
- mise en place d'un contrat avec le destinataire pour s'assurer qu'il traitera les données avec le même niveau de protection des données qu'au sein de l'EEE.

## **6. Pendant combien de temps la Banque Triodos conserve-t-elle vos données à caractère personnel ?**

La Banque Triodos conserve vos données le temps nécessaire à l'accomplissement des finalités spécifiques en vertu desquelles elles ont été collectées et aussi afin de remplir ses obligations légales et réglementaires, à des fins de preuve, ou encore de répondre à des demandes d'information des autorités compétentes.

S'agissant de clients, la majorité des informations sont conservées pendant la durée de la relation contractuelle et 10 ans après la fin de ladite relation.

S'agissant de prospects, les informations sont conservées pendant 1 an.

## **7. Quels sont vos droits ?**

Vous disposez des droits suivants quant au traitement de vos données à caractère personnel :

### **7.1 Le droit d'accéder à vos données et de corriger les erreurs et inexactitudes.**

Vous pouvez à tout moment prendre connaissance des données à caractère personnel dont nous disposons à votre égard. Il est également important que toutes les données à caractère personnel que nous utilisons soient exactes, à jour et pertinentes. Vous pouvez dès lors toujours nous demander de rectifier vos données si vous pensez que celles-ci sont incorrectes ou incomplètes. Pour ce faire, nous vous demandons de prendre contact avec nous.

## **7.2 Le droit à la portabilité des données**

Lorsque nous traitons vos données sur la base de l'existence d'un contrat ou sur la base d'un consentement, vous avez le droit de recevoir vos données à caractère personnel dans un format structuré, couramment utilisé et lisible afin de pouvoir les transmettre à un autre responsable de traitement. Pour ce faire, nous vous demandons de prendre contact avec nous.

## **7.3 Le droit à l'effacement de vos données à caractère personnel**

Vous avez le droit de nous demander d'effacer vos données à caractère personnel si :

- a. vos données à caractère personnel ne sont plus nécessaires aux fins pour lesquelles elles ont été collectées ;
- b. vous retirez votre consentement et il n'y a pas d'autres motifs légaux pour traiter vos données à caractère personnel ;
- c. vous vous opposez à ce que nous traitions vos données à caractère personnel pour les intérêts légitimes de la Banque Triodos ;
- d. vous estimez que vos données à caractère personnel ne font pas l'objet d'un traitement licite ; et
- e. vos données à caractère personnel doivent être effacées pour se conformer aux exigences légales.

Pour ce faire, nous vous demandons de prendre contact avec nous.

Néanmoins, la Banque Triodos peut refuser d'accéder à votre demande (en tout ou en partie) pour des raisons impérieuses, notamment lorsque la conservation de vos données est nécessaire à la Banque pour satisfaire à ses obligations légales (e.a. délais de conservation), à des fins de preuve ou à l'exécution de ses obligations contractuelles.

## **7.4 Le droit de limiter le traitement**

Vous avez le droit de demander la limitation du traitement de vos données à caractère personnel pour une période limitée dans le temps et dans certaines circonstances. Par exemple, cela pourrait s'appliquer si vous estimez que vos données à caractère personnel détenues par la Banque Triodos sont inexactes, n'ont pas été traitées légalement ou ne sont plus nécessaires aux fins pour lesquelles elles ont été collectées à l'origine. Pour ce faire, nous vous demandons de prendre contact avec nous.

La Banque Triodos a le droit de stocker vos données à caractère personnel pendant la durée de l'enquête.

## **7.5 Le droit d'opposition au traitement**

Vous avez le droit de vous opposer au traitement de vos données par la Banque Triodos, si vous contestez que nous puissions invoquer un intérêt légitime dans ce cadre. Pour ce faire, nous vous demandons de prendre contact avec nous.

## **7.6 Le droit de retirer votre consentement**

Si vous n'êtes pas client de la Banque Triodos et que vous avez demandé des informations au sujet de la Banque Triodos, il vous a été demandé de donner votre consentement à l'utilisation de vos données pour l'envoi des documents. Pour retirer votre consentement, nous vous demandons de prendre contact avec nous.

## **7.7 Le droit de déposer plainte**

Toute demande relative à l'exercice de vos droits peut s'exercer à tout moment et gratuitement. Veuillez dès lors prendre contact avec nous via [gdpr@triodos.be](mailto:gdpr@triodos.be) ou par courrier à la Banque Triodos, Complaints Management, Boulevard Baudouin 31/5 à 1000 Bruxelles.

En cas de conflit quant au traitement de vos données, vous pouvez introduire une plainte en contactant votre chargé de relation, en adressant un courrier à la Banque Triodos, Complaints

Management, Boulevard Baudouin 31/5 à 1000 Bruxelles ou en envoyant un e-mail à [complaints@triodos.be](mailto:complaints@triodos.be).

Vous avez également le droit de déposer plainte auprès de l'Autorité de Protection des Données en adressant un courrier à l'Autorité de Protection des Données, rue de la Presse 35, 1000 Bruxelles ou en envoyant un mail à [contact@apd-gba.be](mailto:contact@apd-gba.be).

**Triodos Bank nv**

Succursale belge

Boulevard Baudouin 31/5

1000 Bruxelles

Tel. +32 (0)2 548 28 00

[www.triodos.be](http://www.triodos.be)

Tva BE 0450.507.887

RPR Bruxelles

Siège social : Zeist, Pays-Bas

