

# POLITIQUE DE PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES DES CRÉDITS EN BELGIQUE



POLDP\_CRBE\_VF\_010322

01/03/2022

CFCAL-Banque est responsable du traitement de vos données à caractère personnel. Nous veillons à assurer le respect de votre vie privée ainsi que la protection de vos données personnelles.

Le présent document vous renseigne sur les conditions dans lesquelles nous collectons, traitons, conservons, archivons et supprimons les données personnelles de nos prospects et clients. Il vous informe également sur les droits dont vous disposez sur vos données.

## Qu'est-ce qu'une donnée personnelle ?

Il s'agit de toute information permettant d'identifier directement ou indirectement une personne physique, par exemple son nom, adresse, numéro d'immatriculation, numéro de téléphone, photographie, date de naissance, adresse IP, empreinte digitale, etc.

## Catégories de données personnelles traitées

Sont principalement traitées, dans le cadre de notre relation précontractuelle et contractuelle, les catégories de données personnelles suivantes :

- Les données personnelles déclaratives (telles que d'identification, financières, sûretés) c'est-à-dire celles que nous pouvons être amenés à recueillir directement auprès de vous ou indirectement auprès de tiers, d'intermédiaires en opérations de banque et services de paiement avec lesquels nous avons un lien contractuel;
- Les données personnelles provenant de la consultation obligatoire ou recommandée de sources externes telles que l'Asbl Identifin (vérification d'identité), le Moniteur belge, la Banque Carrefour des Entreprises (BCE), la Centrale des Crédits aux Particuliers (CCP),

le fichier des Enregistrements non régis (ENR) de la Banque Nationale de Belgique (BNB), le Registre Central de la Solvabilité (REGSOL) et le Registre National des Gages (PANGAFIN).

- Les données personnelles liées au fonctionnement des produits et services, générées notamment lors de l'utilisation des services en ligne;
- Les données personnelles inférées ou calculées par CFCAL-Banque (évaluation d'un risque crédit par exemple).

### **Finalités et fondements justifiant la collecte de vos données personnelles**

Nous traitons les données personnelles pour les finalités et sur la base des fondements listés ci-dessous :

<b>Finalités</b>	<b>Fondements</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gérer vos contrats de crédit et de manière générale notre relation : octroi et gestion de crédit, souscription d'un contrat assurance-emprunteur, souscription d'un cautionnement</li> <li>• Exécuter vos opérations de remboursement de crédit : mise en place d'un prélèvement récurrent et paiement par chèque ou par virement.</li> <li>• Gérer vos contrats d'épargne ou de compte dépôt sur mobile, communication des relevés, gérer les solutions de paiement de votre compte d'épargne (prélèvements, virements) gérer les solutions de paiement de votre compte de dépôt sur mobile (carte de paiement, prélèvements, virements)</li> </ul>	<p>Ces traitements sont réalisés pour l'exécution de mesures précontractuelles prises à votre demande ou sur la base d'un contrat auquel vous êtes partie.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apprécier votre situation financière et évaluer votre solvabilité et celle des tiers garants</li> </ul>	<p>Ces traitements sont réalisés sur la base d'un intérêt légitime poursuivi par CFCAL-Banque (par exemple améliorer nos</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Améliorer la prise en charge des interactions avec les clients ou prospects</li> <li>• Recouvrer les créances impayées</li> <li>• Céder les créances</li> <li>• Gérer les incidents informatiques</li> <li>• Lutter contre la fraude</li> <li>• Piloter l'activité de CFCAL-Banque</li> <li>• Gérer le contentieux et précontentieux</li> <li>• Gérer les réclamations clients</li> </ul>	<p>services) sans porter atteinte à vos droits et libertés fondamentaux.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réaliser des actions marketing : prospection commerciale, réalisation d'études statistiques pour vous proposer des produits et services adaptés à vos besoins, réalisation d'enquête de satisfaction, pilotage de portefeuille clients.</li> </ul>	<p>Ces traitements sont réalisés sur la base d'un intérêt légitime poursuivi par CFCAL-Banque ou sur la base de votre consentement, sans porter atteinte à vos droits et libertés fondamentaux.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Répondre aux demandes des autorités administratives et judiciaires</li> <li>• Lutter contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme</li> <li>• Réaliser des déclarations réglementaires</li> <li>• Mettre en œuvre la politique de meilleure exécution</li> <li>• Mener des actions d'accompagnement des personnes fragiles financièrement</li> <li>• Mettre à disposition des solutions permettant une relation bancaire standard pour les clients malentendants</li> <li>• Gérer les risques opérationnels</li> </ul>	<p>Ces traitements sont réalisés sur la base d'une obligation légale ou réglementaire à laquelle nous sommes tenus.</p>

## **Prospection commerciale**

Nous ne pouvons vous contacter à des fins de prospection commerciale qu'à la condition d'avoir recueilli votre consentement préalable, sauf si la loi l'y autorise. Vous pouvez exercer votre droit d'opposition grâce à l'adresse mail ou postale figurant au présent document.

C'est au moment de l'entrée en relation contractuelle que vous nous préciserez si vous souhaitez ou non faire l'objet de prospection commerciale et selon quels canaux.

Dans l'hypothèse où le recueil de votre consentement ou de votre opposition à la prospection commerciale est effectué par l'un de nos conseillers au cours d'un échange téléphonique, nous vous adresserons une notification (par courrier, mail ou SMS) afin de vous restituer les options que vous avez validées par oral. Bien entendu, vous aurez toujours la possibilité de modifier vos choix.

Vos données personnelles pourront également être utilisées par les sociétés du Groupe Crédit Mutuel Arkéa, auquel CFCAL-Banque appartient, afin de vous transmettre des documentations commerciales par courrier ou voie électronique, dans le respect des lois en vigueur.

## **Personnalisation de notre relation bancaire**

Nous pouvons être amenés à conduire des actions d'optimisation de la relation bancaire en analysant vos données collectées, afin notamment de vous proposer des produits et services qui correspondent à vos attentes et besoins.

Par ailleurs, nous pouvons être amenés à réaliser des opérations automatisées d'évaluation dont les résultats ne seront qu'un support à la décision définitivement prise à l'issue d'une intervention humaine. C'est le cas par exemple en matière d'octroi de crédits.

## **Transfert des données**

Nous sommes tenus au secret professionnel à l'égard des données personnelles qui nous sont communiquées. Toutefois, en nous transmettant vos informations personnelles, vous nous autorisez à partager le secret bancaire sur ces données, en vue des finalités susvisées, au profit

des sociétés membres du groupe Crédit Mutuel Arkéa, auquel nous appartenons, de nos prestataires et sous-traitants et des autorités administratives et judiciaires légalement habilitées. Dans ce cadre, les données pourront, le cas échéant, faire l'objet d'un transfert vers des pays membres ou non membres de l'Union européenne qui garantissent un niveau de protection équivalent à celui de l'Union européenne.

Nous ne sommes pas responsables des traitements de vos données personnelles que vous avez pu autoriser auprès de tiers et qui ne sont pas partagés avec lui tels que par exemple les applications d'agrégation de compte bancaire ou les réseaux sociaux. Il vous appartient de vous référer aux politiques de protection des données de ces tiers pour vérifier les conditions des traitements réalisés ou exercer vos droits au titre de ces traitements.

### **Etendue des traitements de données**

Nous ne réalisons aucune évaluation ou décision qui ait un effet significatif sur vous ou sur vos tiers garants sur le seul fondement d'un traitement automatisé des données de la personne concernée, sauf si cette décision :

- est prise dans le cadre de la conclusion ou de l'exécution d'un contrat de crédit, à condition que la demande de conclusion ou d'exécution du contrat de crédit introduite par la personne concernée ait été satisfaite ou que des mesures appropriées, telles que la possibilité de faire valoir votre point de vue, garantissent la sauvegarde de ses intérêts légitimes ; ou
- est autorisée par une loi qui précise les mesures garantissant la sauvegarde des intérêts légitimes de la personne concernée.

En cas de refus ou de non agrément du crédit par CFCAL-Banque, vous pouvez vous adresser à votre intermédiaire en Opération Bancaire (IOB) dans les 3 mois de la notification de refus afin de représenter un dossier étayé d'observations ou arguments complémentaires pour une meilleure appréhension de sa situation. Dans ce cadre, la demande fera l'objet d'une instruction manuelle. »

D'autre part, CFCAL-Banque se réserve le droit de vérifier les informations fournies, conformément à la réglementation en vigueur ; toute demande irrégulière pouvant entraîner des traitements spécifiques destinés notamment à prévenir la fraude.

Certaines données relatives à la présente demande ou contrat de crédit peuvent être réutilisées dans le cadre de l'instruction de vos futures demandes de crédits.

### **Sécurité et protection des données**

La réglementation bancaire nous impose d'assurer un haut niveau de sécurité et de confidentialité sur vos données personnelles. A ce titre nous considérons que l'ensemble des données vous concernant constituent des données confidentielles relevant du secret professionnel auquel nous sommes soumis. Ces données peuvent être transmises, exploitées ou conservées selon le cadre sécuritaire décrit ci-après.

Au regard de la nature des données personnelles et des risques que présentent les traitements, nous prenons les mesures techniques (ex: cryptage des données), physiques (ex: contrôle des accès aux bâtiments) et organisationnelles (équipes dédiées formées à la sécurité des informations) nécessaires pour préserver la sécurité de ces données et empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées, rendues inaccessibles ou que des tiers non autorisés y aient accès. Pour garantir ce niveau de sécurité, des mesures de sécurité complémentaires peuvent être nécessaires telles que des traces et pistes d'audit.

Nous sensibilisons nos salariés à la protection des données personnelles et nous nous assurons qu'ils respectent les réglementations en vigueur ainsi que la déontologie de notre entreprise.

Nous choisissons des sous-traitants et des prestataires qui présentent un haut niveau de garanties quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière à ce que le traitement de vos données réponde aux exigences des réglementations applicables sur la protection des données personnelles.

Nos prospects, clients et autres acteurs interférant avec nous (entre autre sur la veille sécuritaire) peuvent également contribuer efficacement au maintien de notre niveau de sécurité vis-à-vis des données personnelles en veillant à respecter les règles que nous leur préconisons de suivre et en nous faisant part de toute anomalie qu'ils pourraient rencontrer.

Si nous constatons un incident ayant des conséquences sur les données personnelles, nous veillons, selon le cadre imposé par la réglementation, à nous adresser à l'autorité de protection des données concernée dans les meilleurs délais après en avoir pris connaissance et à en informer les personnes concernées.

### **Conservation de vos données personnelles**

Pour déterminer ces durées, nous prenons en compte les différentes finalités pour lesquelles sont collectées les données, les personnes concernées par la collecte, le respect d'obligations légales, réglementaires ou reconnues par la profession auxquelles nous sommes tenus. Les durées n'excèdent pas ce qui est strictement nécessaire à la bonne exécution du traitement.

Le délai de conservation des données est influencé entre autres par les délais de prescription en vigueur et l'existence ou non d'une procédure judiciaire. Elles sont également conservées conformément aux normes du groupe Crédit Mutuel Arkéa et aux normes internes de CFCAL-Banque.

Sauf cas particuliers, les données à caractère personnel sont conservées pendant toute la durée du crédit et pendant une durée supplémentaire de 10 ans à compter du remboursement du crédit.

En cas de refus ou de non-signature du contrat, les données sont conservées pendant une durée de 6 mois minimum.

### **Droits sur vos données**

Vous disposez sur vos données de droits dédiés suivants :

- **un droit d'accès** : vous pouvez prendre connaissance des données personnelles vous concernant enregistrées dans notre banque de données.
- **un droit de rectification** : vous pouvez rectifier les données erronées vous concernant. Les données collectées sur la base d'un intérêt légitime, notamment la gestion du crédit, devront obligatoirement faire l'objet d'une rectification en cas de changement de situation de l'emprunteur.

- **un droit d'opposition** : vous pouvez vous opposer à l'utilisation de vos données notamment à des fins de prospection et d'animation commerciale, et de gestion de la relation contractuelle par téléphone et/ou courriel.
- **un droit de limitation** : vous pouvez interdire l'utilisation de vos données si elles ne sont pas pertinentes à certaines fins du traitement. Pour ce droit, vous devrez nous indiquer quel traitement est concerné et quelle raison motive votre demande.
- **un droit d'effacement ou droit à l'oubli** : vous pouvez obtenir la suppression de vos données dont l'enregistrement, la communication ou la conservation sont interdits ou vont au-delà de la durée de conservation des données.
- **un droit de portabilité** : vous pouvez recevoir les données que vous nous avez fournies (données personnelles déclaratives) et les transmettre à un autre responsable de traitement.

Vous bénéficiez également d'un droit de définir des instructions concernant la conservation, l'effacement et la communication de vos données personnelles, après votre décès.

Enfin, vous disposez d'un droit de réclamation auprès de votre autorité nationale de protection des données.

### Exercice de vos droits

Ces droits s'exercent auprès du responsable de traitement, soit CFCAL-Banque, selon les modalités suivantes :

- Par courrier postal **(1)** à CFCAL BANK, Responsable de traitement, RUE DES COLONIES 11, 1000 BRUXELLES ou CFCAL BANK, Verantwoordelijke van de Verwerking, KOLONIESTRAAT 11 - 1000 BRUSSEL
- Par courrier électronique **(1) (2)** à [serviceprotectiondesdonnees@cfcal-banque.fr](mailto:serviceprotectiondesdonnees@cfcal-banque.fr)

(1) Pour ce canal, une copie recto verso de votre justificatif d'identité devra être annexé à votre demande.

(2) Pour ce canal, des mesures de sécurité renforcées sont mises en œuvre par nos soins.

Dans le cadre de l'exercice du droit à la portabilité, nous vous restituerons les données déclaratives, c'est-à-dire celles que nous pouvons être amenés à recueillir directement auprès de vous ou celles collectées indirectement auprès de tiers avec lesquels nous avons un lien



contractuel. Ne seront pas restituées les données liées au fonctionnement des produits et services, et les données personnelles inférées ou calculées par notre établissement.

Pour l'exercice du droit d'opposition, vous pourrez l'invoquer pour les traitements fondés sur l'intérêt légitime ou sur une mission d'intérêt public et en expliquant les raisons particulières qui justifient votre demande. A noter que le droit d'opposition à la prospection peut être exercé par vous à tout moment sans que vous n'ayez à justifier votre demande.

Votre demande de droit à l'oubli peut, dans certaines hypothèses, ne pas aboutir. Par exemple, si vous détenez toujours un contrat au sein de notre établissement et que la conservation des données est nécessaire pour l'exécution de ce contrat ou lorsque nous sommes tenus par la réglementation de conserver vos données au-delà de la durée de la relation contractuelle.

Le groupe Crédit Mutuel Arkéa, auquel appartient CFCAL-Banque, a désigné un Délégué à la Protection des Données (DPO ou DPD). Il a pour mission notamment d'informer et conseiller le responsable de traitement (c'est-à-dire le Président du directoire de CFCAL-Banque) sur toutes les questions relevant de la protection des données personnelles. Le DPO veille au respect des réglementations sur la protection des données personnelles au sein de notre établissement. Il est également l'interlocuteur des autorités de protection des données concernées.

Vous pouvez joindre notre DPO aux adresses suivantes :

- Par courrier postal **(1)** à CFCAL BANK, DPO, RUE DES COLONIES 11, 1000 BRUXELLES ou CFCAL BANK, Functionaris voor de Gegevensbescherming, KOLONIESTRAAT 11 - 1000 BRUSSEL
- Par courrier électronique **(1) (2)** à [dpo@cfcal-banque.fr](mailto:dpo@cfcal-banque.fr)

Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse apportée par CFCAL-Banque, vous pouvez adresser une réclamation auprès de votre autorité nationale de protection des données rappelée ci-dessous.

L'Autorité de Protection des Données (APD) :

- Par voie électronique via le site internet <https://www.autoriteprotectiondonnees.be>
- Par courrier à l'adresse suivante : Autorité de la Protection des Données, rue de la Presse 35, 1000 BRUXELLES

Précision relative à l'autorité chef de file

CFCAL-Banque, société de droit français, a désigné l'autorité française de protection des données, à savoir, la « Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés », en abrégé CNIL, comme autorité chef de file pour les traitements transfrontaliers mis en œuvre par la succursale belge CFCAL Bank. A ce titre, vous disposez également de la faculté de vous adresser à la CNIL ou via les outils en ligne accessibles depuis le site internet de ladite autorité (<https://www.cnil.fr/>).