POLITIQUE DE PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

CLIENTS FRANCE

POLDP_FR_VD_102026	10/2026

Le respect de la vie privée ainsi que la protection des données personnelles sont au cœur des préoccupations du CFCAL-Banque.

Cette politique de protection des données personnelles a pour objectif de vous expliquer — en tant que client, client potentiel ou intervenant de client (par exemple mandataire d'un client, représentant ou personne de contact d'une entité juridique, bénéficiaire effectif d'un compte ou d'une opération) — comment CFCAL-Banque collecte, utilise et conserve vos données à caractère personnel. Elle vous informe également sur les droits dont vous disposez sur vos données.

CFCAL-Banque est responsable du traitement de vos données à caractère personnel.
Le traitement de vos données est soumis au respect de la loi, soit, actuellement, la loi 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et le règlement européen n° 2016/679 du 27 avril 2016 sur la protection des données, dit « RGPD », ou tout autre acte législatif ou réglementaire les modifiant.

Vous pouvez obtenir de plus amples informations sur la protection des données auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) - www.cnil.fr.

Cette politique est régulièrement mise à jour. Nous vous invitons à consulter régulièrement notre site internet afin de prendre connaissance de la version en vigueur de cette politique.

Une donnée personnelle correspond à toute information identifiant directement ou indirectement une personne physique : il peut par exemple s'agir de votre nom, de votre adresse, de votre numéro de téléphone, de votre date de naissance ou encore de l'adresse IP avec laquelle vous vous connectez à Internet, etc.

Quelles sont les données personnelles traitées par CFCAL-Banque ?

Sont principalement traitées, dans le cadre de notre relation avec nos clients, les catégories de données personnelles suivantes :

- **Informations d'état civil et d'identification** : nom, prénom(s), date de naissance, copies de pièces d'identité, nationalité, etc.
- **Informations de contact** : adresse postale, adresse e-mail, numéro de téléphone, etc.
- **Informations sur votre situation personnelle** : statut marital, régime matrimonial, nombre d'enfants et leur âge.
- **Informations professionnelles** : poste occupé, employeur, lieu de travail.

- **Informations bancaires, financières et fiscales** : coordonnées bancaires, revenu fiscal de référence, montant des actifs.
- **Informations sur les opérations bancaires** : nature des opérations, dates, virements, prélèvements, montants, libellés.
- **Informations issues de nos interactions** : commentaires, suggestions et besoins recueillis lors de nos échanges, etc.
- **Données de connexion collectées par cookies** : sur nos sites Internet et applications.

Vos données sont regroupées dans 4 grandes catégories selon leur provenance :

- Les données personnelles dites **déclaratives**, c'est-à-dire recueillies directement auprès de vous ou de partenaires avec lesquels nous avons un lien contractuel.
- Les données personnelles liées au **fonctionnement des produits et services**, générées notamment lors de l'utilisation des services en ligne.
- Les données personnelles provenant de la **consultation obligatoire ou recommandée de sources externes** telles que le Fichier National des Incidents de remboursements des crédits aux Particuliers (FICP), le Fichier Central des Chèques (FCC) et le Fichier bancaire des entreprises (FIBEN) ;
- Les données personnelles que nous **calculons ou inférons** à partir de données que vous avez fournies. Il peut par exemple s'agir de l'évaluation d'un risque crédit suite à une demande d'emprunt de votre part.

Ces données peuvent varier selon la nature du produit ou service souscrit.

Sur quelles bases légales nous nous appuyons pour traiter vos données ?

Nous traitons vos données personnelles en nous basant sur l'un des principes suivants :

- **Exécution du contrat** : lorsque vos données sont nécessaires pour réaliser un service ou exécuter un contrat que vous avez avec nous.
- **Obligation légale** : lorsque la loi nous impose de conserver ou de traiter des informations.
- **Intérêts légitimes** : pour des finalités liées à nos activités et à celles du groupe Crédit Mutuel Arkéa. Nous évaluons toujours l'équilibre entre nos intérêts et vos droits et libertés. Vous pouvez vous opposer à ces traitements si vous estimez que vos droits prévalent.
- **Consentement** : pour certains traitements spécifiques, nous exigeons votre consentement éclairé. Vous pouvez retirer ce consentement à tout moment.

Sauvegarde d'intérêts vitaux : lorsqu'un traitement est nécessaire pour protéger la vie ou la santé d'une personne.

Quelle utilisation fait CFCAL-Banque de vos données personnelles ?

Nous faisons une utilisation responsable de vos données personnelles, dans un but précis et utile comme détaillé ci-après.
Chaque finalité de traitement est liée à une base légale et à une durée de conservation déterminée. Au terme de cette durée, vos données sont soit supprimées ou anonymisées

Gérer notre relation bancaire

- **Instruire, analyser et prendre une décision dans le cadre de vos demandes de souscription à nos produits et services** ou à des services liés proposés par des tiers et distribués par CFCAL-Banque ;
- **Gérer les successions** en cas de décès et assurer le règlement et la remise des fonds détenus dans le cadre de la succession du défunt
- **Gérer le contrat de crédit** : signature du contrat de crédit, octroi et gestion du crédit, exécution des opérations de remboursement de votre crédit, réponse à vos demandes
- **Gérer les contrats de compte épargne ou de compte dépôt** : signature de la convention de compte, ouverture et gestion du compte, exécution des opérations concernant les mouvements de fonds, réponse à vos demandes
- **Gérer les réclamations et les éléments de défense en cas de litige,** constituer des preuves en cas de contestation, gérer les dettes existantes et assurer leur recouvrement.
- **Mettre à disposition un espace client**

Nous conformer aux obligations légales et réglementaires qui nous incombent et notamment :

- **Nos obligations vis-à-vis de nos clients** dont la connaissance client (KYC) afin d'identifier, mettre à jour et confirmer l'identité de nos clients, de leurs bénéficiaires effectifs et de leurs mandataires le cas échéant ; l'accompagnement des personnes fragiles financièrement
- **Nos obligations en matière de sécurité financière**, notamment la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme, la sécurité de l'exécution des services de paiement;
- **Nos obligations de déclaration, de reporting et de consultation** auprès de la Banque de France, ACPR, CNIL et autres autorités de contrôle
- **Nos obligations de détection et prévention de la corruption** ;
- **Nos obligations comptables**
- **L'enregistrement des données de signature électronique à des fins probatoires**
- **Nos obligations liées à la détermination du statut fiscal des clients** et au respect des réglementations fiscales associées ainsi que des règles de bonne conduite des régulateurs français et internationaux ;

Identifier, prévenir et gérer les risques auxquels nous sommes exposés et notamment :

- **La gestion du risque opérationne**l : vos données peuvent être contenues dans des pièces de preuve d'opérations ou de transactions, y compris sous format électronique
- **La gestion du risque de crédit** notamment pour évaluer la solvabilité, prévenir les défauts crédit et évaluer votre capacité de remboursement ou consulter le fichier national des incidents de remboursement des crédits aux particuliers (FICP) tenu par la Banque de France
- **La gestion de nos risques environnementaux, sociaux et de gouvernance**
- **Préserver la sécurité et l'intégrité de notre système d'informations** par exemple à travers la collecte et la centralisation des logs issues de l'utilisation des applications et sites internet.

Améliorer nos procédures, et notamment :

- **Piloter notre activité**, réaliser des statistiques
- **Développer de nouveaux modèles** pour améliorer la gestion du risque et de la conformité
- **Optimiser les performances de nos services** et nos processus opérationnels.

Exploiter vos données à des fins de prospection commerciale

Avec votre consentement, vos données personnelles peuvent être réutilisées pour :

- vous proposer des offres commerciales adaptées à votre situation et à votre profil
- réaliser des études d'opinion, de satisfaction.

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 disposez d'un droit d'opposition à l'utilisation de vos données personnelles que vous pouvez exercer dans les conditions indiquées au paragraphe *Droits sur vos données*.

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

Conformément aux dispositions du Code de la consommation, toute prospection commerciale par téléphone est soumise au consentement préalable du client, sauf dans les cas prévus par la loi.
Nous sommes autorisés à vous contacter par téléphone lorsque cela est nécessaire à la gestion et à l'exécution de votre contrat.
Vous conservez votre faculté de s'opposer à toute démarche commerciale en exerçant votre droit d'opposition sur vos données personnelles.

Etendue des traitements de données

Nous pouvons être amenés à réaliser des opérations automatisées sur vos données personnelles, notamment dans le cadre d'un contrôle de vos données et pièces justificatives lors de la demande de souscription à nos produits.
Les résultats de ces opérations automatisées ne seront qu'un support à la décision définitivement prise à l'issue d'une intervention humaine.

En cas de refus ou de non agrément d'un crédit ou d'une ouverture de compte par CFCAL-Banque, vous pouvez vous adresser à votre intermédiaire en opérations de banque et services de paiement (IOBSP) dans les 3 mois de la notification de refus afin de représenter un dossier étayé d'observations ou d'arguments complémentaires pour une meilleure appréhension de votre situation. Dans ce cadre, votre demande fera l'objet d'une instruction manuelle.

Nous nous réservons 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 recueillies lors d'une précédente demande d'octroi de crédit ou d'ouverture de compte peuvent être réutilisées dans le cadre de l'instruction de vos futures demandes de contractualisation avec CFCAL-Banque.

Certains traitements peuvent s'appuyer sur des technologies d'intelligence artificielle pour améliorer la qualité et l'efficacité de nos services et pour aider nos équipes. Ces technologies peuvent être employées notamment pour catégoriser et orienter vos demandes, proposer des suggestions de réponse ou aider à prévenir la fraude. Ils ne provoquent aucune décision automatisée produisant des effets juridiques ou vous affectant de manière significative au sens de réglementation applicable.

Combien de temps conservons-nous vos données personnelles ?

Les durées de conservation, définies de manière précise, veillent à ne pas excéder le temps strictement nécessaire à la bonne exécution du traitement. Pour déterminer chaque durée, nous avons pris en compte :

- les différentes finalités pour lesquelles sont collectées ces données ;
- les personnes concernées par la collecte ;
- le respect d'obligations légales, réglementaires ou reconnues par la profession auxquelles nous sommes tenus.

Dans le cadre de la gestion de votre dossier, les données à caractère personnel seront conservées pour les durées suivantes :

- Pour la gestion de la relation contractuelle, les données seront conservées pendant cinq (5) ans à compter de la fin de ladite relation contractuelle.
- En cas de refus d'entrée en relation ou de non-signature du contrat, les données sont conservées pendant six (6) mois.

Ces délais de conservation peuvent être prolongés dans l'hypothèse où, à l'expiration du délai initial de conservation, il subsisterait des contraintes réglementaires ou une procédure judiciaire opposant le client et/ou ses successeurs en droit à titre universel et/ou tiers garants. Dans cette hypothèse, les données à caractère personnel pourront être conservées jusqu'à l'achèvement définitif des procédures évoquées ci-dessus.

Nous vous invitons à consulter en annexe le détail des principales durées de conservation de vos données personnelles que nous appliquons.

A l'expiration de la durée de conservation applicable, vos données à caractère personnel sont effacées ou anonymisées de manière irrévocable, de sorte que vous ne puissiez plus être identifiés.

Vos données personnelles sont-elles communiquées à des tiers ?

Responsables et mobilisés pour protéger vos intérêts, nous considérons que l'ensemble des données vous concernant constituent des données confidentielles relevant du secret professionnel auquel nous sommes soumis.

Nous pouvons être amenés 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.

Nous pouvons communiquer vos données à des sociétés soumises au secret bancaire ou qui s'engagent à respecter traiter les données de manière sécurisée et confidentielle, et conformément à nos instructions.

La loi peut nous obliger à communiquer vos données personnelles à des tiers tels que les autorités de contrôle, les autorités publiques administratives et judiciaires légalement habilitées ou à des professionnels du droit (notaire, huissier, avocat).

Nous pouvons également faire appel à des sociétés tierces pour fournir les services auxquels vous avez souscrit ou pour traiter vos données personnelles. Dans ce cas, nous veillons à ce que ces tiers n'aient accès qu'aux données personnelles nécessaires pour mener à bien les missions qui leur sont confiées.

A des fins d'exécution de votre contrat, nous pouvons être amenés à partager vos données personnelles à des assureurs ou à des organismes de cautionnement.
Par ailleurs, avec votre consentement, en cas de souscription à un compte épargne, vos informations personnelles ainsi que celles relatives au contrat et à son exécution pourront être communiquées à l'Intermédiaire en opération de banque à des fins de suivi de votre contrat.

En outre, vos données personnelles peuvent, le cas échéant, faire l'objet d'une communication aux bénéficiaires ou cessionnaires subrogés dans les droits du CFCAL-Banque dans le cadre d'opérations de titrisation ou de cession de créances dans la limite nécessaire à la mise en œuvre des droits qui leur ont été transmis.

Vos données personnelles peuvent faire l'objet d'un transfert vers des pays en dehors de l'Union européenne.
Ces transferts peuvent avoir lieu vers un pays tiers reconnu par la Commission Européenne comme ayant un niveau de protection adéquat. Dans le cas contraire, nous mettrons en place des mesures de protection appropriées, telles que la réalisation préalable d'une Analyse d'Impact sur les Transferts de Données (AITD) et des clauses contractuelles types approuvées par la Commission européenne ou des règles d'entreprise contraignantes garantissant le même niveau de protection.

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 par CFCAL-Banque 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.

Comment protégeons-nous vos données ?

La réglementation bancaire nous impose d'assurer un haut niveau de sécurité et de confidentialité sur vos données personnelles. La conservation, l'exploitation ou la transmission de ces données s'effectue ainsi dans le cadre de règles et procédures strictes.

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 vos 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.

Si nous constatons un incident ayant un impact sur les données personnelles, nous veillons, selon le cadre imposé par la réglementation, à le notifier à la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL) dans les meilleurs délais après en avoir pris connaissance et à en informer les personnes concernées.

Nos prospects, clients, leurs représentants, 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.

Quels sont vos droits et comment les faire valoir ?

Vous disposez sur vos données des droits dédiés suivants :

- **Droit d'accès** : vous avez le droit de demander l'accès à vos données personnelles que nous détenons, ainsi que des informations sur leur traitement.
- **Droit de rectification** : vous pouvez demander la correction de vos données personnelles inexactes ou incomplètes.
- **Droit d'effacement ou droit à l'oubli** : vous pouvez obtenir l'effacement de vos données personnelles lorsque leur traitement n'est plus nécessaire ou s'il est illégal.
- **Droit de limitation** : vous pouvez suspendre l'utilisation de vos données personnelles dans certaines situations, par exemple, si vous contestez leur exactitude.

- **Droit à la portabilité** : vous avez le droit de recevoir vos données personnelles déclaratives dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine, et de les transférer à un autre responsable du traitement, lorsque cela est techniquement possible.
- **Retrait du consentement** : Si le traitement de vos données est fondé sur votre consentement, vous pouvez le retirer à tout moment, ce qui n'affecte pas la légalité du traitement effectué avant le retrait.
- **Droit d'opposition :** vous avez le droit de vous opposer à tout moment à un traitement de vos données personnelles, notamment basé sur l'intérêt légitime du CFCAL-Banque.
- **Directives sur le sort des données personnelles en cas de décès** : Vous pouvez définir des directives concernant le traitement de vos données personnelles après votre décès, y compris la désignation d'un tiers pour exercer vos droits.
- **Droit de plainte auprès de la CNIL** : Si vous estimez que vos droits ne sont pas respectés, vous avez le droit de déposer une plainte auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

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.

Comment nous joindre et exercer vos droits ?

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

- Par courrier électronique **(1)** à serviceprotectiondesdonnees@cfcal-banque.fr
- Par courrier postal **(2)** à CFCAL-Banque, Service protection des données, 1 rue du Dôme - 67000 STRASBOURG

(1) Pour ce canal, des mesures de sécurité renforcées sont mises en œuvre par nos soins.
(2) Pour ce canal, une copie recto verso de votre justificatif d'identité devra être annexé à votre demande.

Le rôle du délégué à la protection des données

Notre Délégué à la Protection des Données (DPD) veille au respect des réglementations sur la protection des données personnelles au sein du Groupe Crédit Mutuel ARKEA auquel CFCAL-Banque appartient. Il informe et conseille le Directeur Général du Crédit Mutuel Arkéa sur toutes les questions relevant de la protection des données personnelles. Il est également l'interlocuteur de la CNIL, l'autorité de contrôle, pour toute question relative à la gestion des données personnelles.

Vous pouvez joindre notre DPD aux adresses suivantes :

- protectiondesdonnees@arkea.com
- M. le Délégué à la Protection des Données- Crédit Mutuel Arkéa-29808 Brest Cedex 9

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, la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL):

- Par voie électronique via le site internet www.cnil.fr
- Par courrier à l'adresse suivante : Commission nationale de l'informatique et des libertés
  Service des plaintes, 3 Place de Fontenoy, TSA 80715, 75334 PARIS CEDEX 07

Annexe - Référentiel des principales durées de conservation

But poursuivi	Durées de conservation
Gérer notre relation bancaire et le fonctionnement de vos produits et services	Le temps de la relation et les 5 années suivantes
Gérer vos réclamations	Le temps de la relation et les 5 années suivantes
Gérer vos opérations et vos transactions	Le temps de la relation et les 5 années suivantes
Gérer les successions	Au maximum 30 ans conformément à la réglementation Eckert
Lutter contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme	Le temps de la relation et les 5 années suivantes
Lutte contre la fraude	Le temps de la relation et les 5 années suivantes
Gérer les contentieux et pré-contentieux (notamment par des méthodes de règlement amiable)	Le temps de la procédure et sont ensuite archivées conformément aux durées de prescription légales
Mettre à disposition un espace client (crédit)	Le temps de la relation et les 3 mois suivants
Mettre à disposition un espace client (épargne)	Le temps de la relation jusqu'au 30 juin de l'année suivante
Améliorer nos procédures et développer nos modèles	Le temps de la réalisation des études
Respecter nos obligations comptables	10 ans