

POLITIQUE DE PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES CLIENTS FRANCE	
POLDP_FR_VD_012023	01/2023

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

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 collecte, utilise et conserve 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 notre site internet afin de prendre connaissance de la version en vigueur de cette politique.

Qui est le responsable de traitement de vos données ?

Le CFCAL-Banque est responsable du traitement de vos données à caractère personnel. CFCAL-Banque est une société anonyme à directoire et conseil de surveillance au capital de 5 582 797 euros, ayant son siège social sis 1 rue du Dôme, 67000 Strasbourg et immatriculée au registre du commerce et des sociétés sous le numéro 568 501 282.

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 avec laquelle vous vous connectez, etc.

Quelles sont les données personnelles traitées par CFCAL ?

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

- Les données personnelles déclaratives c'est-à-dire celles que nous pouvons être amenés à recueillir directement auprès de vous ou 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 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 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 à partir des données que vous avez fournies (par exemple, l'évaluation d'un risque crédit suite à une demande d'emprunt de votre part).

Quelle utilisation fait CFCAL de vos données personnelles ?

Nous faisons une utilisation responsable de vos données personnelles, dans un but précis et utile. Nous traitons les données personnelles pour les finalités et sur la base des fondements listés ci-dessous.

Finalités	Fondements
<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser les diligences de contrôle préalables à l'octroi d'un crédit ou à l'ouverture d'un compte • Gérer le contrat de crédit : signature du contrat de crédit, octroi et gestion du crédit, d'un contrat assurance-emprunteur, d'un cautionnement, exécuter les opérations de remboursement de votre crédit • 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 	<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"> • Apprécier votre situation financière et évaluer votre solvabilité et celle des tiers garants • Améliorer la prise en charge des interactions avec nos clients ou prospects • Recouvrer les créances impayées • Céder les créances • Gérer les incidents informatiques • Lutter contre la fraude • Piloter notre activité • Gérer le contentieux et précontentieux • Gérer les réclamations clients 	<p>Ces traitements sont réalisés sur la base d'un intérêt légitime poursuivi par notre établissement (par exemple améliorer nos services) sans porter atteinte à vos droits et libertés fondamentaux.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • 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. 	<p>Ces traitements sont réalisés sur la base d'un intérêt légitime poursuivi par notre établissement ou sur la base de votre consentement, sans porter atteinte à vos droits et libertés fondamentaux.</p>

<ul style="list-style-type: none"> • Répondre aux demandes des autorités administratives et judiciaires • Lutter contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme • Réaliser des déclarations réglementaires • Mettre en œuvre la politique de meilleure exécution • Mener des actions d'accompagnement des personnes fragiles financièrement • Mettre à disposition des solutions permettant une relation bancaire standard pour les clients malentendants • Gérer les risques opérationnels 	<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.

C'est au moment de l'entrée en relation contractuelle avec CFCAL que vous nous précisez si vous souhaitez faire l'objet de prospection commerciale.

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*.

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 nous appartenons, afin de vous transmettre des documentations commerciales par courrier ou voie électronique, dans le respect des lois en vigueur.

Dans l'hypothèse où vous ne souhaitez pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique, vous pouvez vous inscrire gratuitement sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique via le site www.bloctel.gouv.fr.

A noter qu'il est interdit à un professionnel de démarcher téléphoniquement un consommateur inscrit sur cette liste, sauf en cas de relations contractuelles préexistantes.

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 ou de demande d'ouverture d'un compte d'épargne ou de dépôt.

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, des régulateurs et des autorités administratives et judiciaires légalement habilitées.

En outre, les données 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.

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 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.

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, à condition que la demande de conclusion ou d'exécution du contrat 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 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 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 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.

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 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.

Nos prospects, clients, leurs représentants, et autres acteurs interférant avec nous (entre autres 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 les durées de conservation de vos données, 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.

Les données à caractère personnel sont conservées pour une durée n'excédant pas ce qui s'avère nécessaire au regard de la finalité poursuivie par le traitement concerné.

Sauf cas particuliers, 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.
- Pour la réalisation d'enquêtes qualité, les données seront conservées jusqu'à ce que les enquêtes en cause soient finalisées ;
- Pour la conformité aux obligations légales et réglementaires, les données seront conservées jusqu'à ce que lesdites obligations ne soient plus applicables ;
- Pour la prospection et l'animation commerciale, les données seront conservées jusqu'à ce que vous retiriez son consentement et, au maximum, pour une durée de cinq (5) ans après le dernier contact.

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.

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

(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 (DPD/DPO). Il a pour mission notamment d'informer et conseiller le responsable de traitement sur toutes les questions relevant de la protection des données personnelles. Le DPD 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 adresser une demande à notre DPD :

- Par courrier postal **(1)** à CFCAL-Banque, DPO, 1, rue du Dôme - 67000 STRASBOURG
- Par courrier électronique **(1) (2)** à dpo@cfc-al-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, 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