

## **POLITIQUE DES DONNEES PERSONNELLES**

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.

### **Quelles sont les catégories de données personnelles que nous traitons ?**

Sont principalement traitées, dans le cadre de notre relation précontractuelle et contractuelle, 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 indirectement auprès de tiers, d'intermédiaires en opérations de banque et services de paiement 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 inférées ou calculées par CFCAL-Banque (évaluation d'un risque crédit par exemple).

## Quels sont les finalités et les 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 :

Finalités	Fondements
<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>• 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>Ces traitements sont réalisés sur la base d'un intérêt légitime poursuivi par CFCAL-Banque (par exemple améliorer nos 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 (FICOBA, FACTA, TRACFIN...)</li> <li>• Mettre en œuvre la réglementation relative aux comptes inactifs (loi Eckert)</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.

Dans l'hypothèse où vous ne souhaiteriez pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique, vous pouvez gratuitement vous inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique via le site [www.bloctel.gouv.fr](http://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. Ces opérations automatisées d'évaluation prennent en considération des critères prédéfinis tels que notamment la capacité de remboursement du client ou l'inscription au Fichier des Incidents de remboursement des Crédits aux Particuliers (FICP), au Fichier Central des Chèques (FCC) et au Fichier bancaire des entreprises (FIBEN).

### **Qui sont les destinataires des données personnelles traitées par CFCAL-Banque?**

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.

Ainsi, en cas de virement de fonds et en vertu du règlement CE/1781 du 15 novembre 2006, certaines de vos données personnelles pourront être transmises à la banque du bénéficiaire du virement située dans un pays de l'Union Européenne ou hors Union Européenne. Pour la réalisation des ordres de virement, des nécessités d'ordre technique peuvent conduire au transfert des données hors de l'Union Européenne, en particulier aux Etats-Unis, s'agissant d'opérations utilisant le réseau sécurisé SWIFT.

Le titulaire peut obtenir tout renseignement concernant ce transfert en consultant la "Notice d'information" disponible sur le site de la Fédération Bancaire Française ([www.fbf.fr](http://www.fbf.fr)).

Nous ne sommes pas responsable 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.

### **Quelles sont les mesures de sécurité mises en œuvre par CFCAL-Banque ?**

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 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 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.

### **Quelles sont les durées de 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.

**Pour la France**, les données à caractère personnel sont conservées pendant toute la durée du crédit et pendant une durée supplémentaire de 5 ans minimum à compter du remboursement du crédit.

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

**Pour la Belgique**, les données à caractère personnel sont conservées pendant toute la durée du crédit et pendant une durée supplémentaire de 10 ans minimum 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.

### **Quels sont les droits dont vous disposez 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 la CNIL.

## Comment exercer vos droits ?

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

### **Pour la France :**

- Par courrier postal (1) à CFCAL-Banque - Gestion clientèle - 1, rue du Dôme - 67000 STRASBOURG
- Par courrier électronique (2) à [gestion.clientele@cfc-al-banque.fr](mailto:gestion.clientele@cfc-al-banque.fr)

### **Pour la Belgique :**

- Par courrier postal (1) à CFCAL-Bank – rue des colonies, 11 – 1000 BRUXELLES
- Par courrier électronique (2) à [service.clientele@cfc-al-bank.be](mailto:service.clientele@cfc-al-bank.be)

(1) Pour ce canal, un 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). 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 DPD veille au respect des réglementations sur la protection des données personnelles au sein de notre établissement. Il est également l'interlocuteur de la CNIL, l'autorité de contrôle française, pour toute question relative à la gestion des données personnelles.

Vous pouvez joindre notre DPD aux adresses suivantes :

- [protectiondesdonnees@arkea.com](mailto: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 :

**Pour la France auprès de la CNIL :**

- Par voie électronique via le site internet [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)
- Par courrier à l'adresse suivante : CNIL – Service des plaintes  
3, place de Fontenoy  
TSA 80175  
75334 PARIS Cedex 07

**Pour la Belgique auprès de la Commission de la protection de la vie privée :**

- Par voie électronique via le site internet [www.privacycommission.be/fr](http://www.privacycommission.be/fr)
- Par courrier à l'adresse suivante : Commission de la protection de la vie privée  
Rue de la presse, 35  
1000 BRUXELLES