

Version intégrale de la déclaration de Crelan relative à la protection de la vie privée

La protection de votre vie privée est d'une importance capitale pour Crelan. Nous nous engageons à protéger et à traiter vos données à caractère personnel dans le strict respect de la loi, en toute transparence. Cette déclaration relative à la protection de la vie privée a pour objectif de vous informer de manière complète sur le sujet et explique comment nous collectons, utilisons et conservons vos données à caractère personnel. Les conditions contractuelles applicables entre nous restent inchangées.

Nous vous invitons à prendre le temps de lire la présente déclaration pour vous familiariser avec nos pratiques en la matière.

1 Quelle est la portée de la présente déclaration ?

1.1 Que signifie 'traitement de vos données' et qui en est responsable ?

On entend par traitement de données toute opération sur vos données à caractère personnel. La notion de 'traitement' couvre, entre autres tous les aspects liés à la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la conservation, l'adaptation, la modification, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la communication par diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, le rapprochement, la combinaison, l'archivage, l'effacement ou finalement la destruction.

Crelan SA, dont le siège est situé boulevard Sylvain Dupuis 251 à 1070 Bruxelles, est responsable du traitement des données à caractère personnel que la banque Crelan est amenée à traiter.

Nous sommes en conséquence votre interlocuteur ainsi que celui des autorités de contrôle (par exemple, l'Autorité de protection des données) pour toute question relative à l'utilisation de vos données.

1.2 Qui est concerné ?

Cette déclaration concerne:

- toutes les personnes physiques, clients actuels ou potentiels de Crelan;
- tous les autres intervenants (personnes physiques) d'une opération avec Crelan (par exemple, les administrateurs de sociétés, mandataires, représentants légaux et autres personnes de contact).

Cette déclaration ne concerne pas:

- les personnes morales.

1.3 Pour quelles données ?

Cette déclaration concerne les données à caractère personnel des personnes physiques. Il s'agit en d'autres termes de données qui permettent directement ou indirectement d'identifier une personne.

Dans le cadre de vos transactions avec Crelan, nous pouvons être amenés à collecter différentes données à caractère personnel, entre autres, pour vous identifier ou pour conclure un contrat. Vous trouverez ci-après dans la présente déclaration relative à la protection de la vie privée plus d'information sur les données que nous traitons.

Conformément à la loi, nous ne traitons aucune information sensible concernant, entre autres:

- l'origine raciale ou ethnique;
- les opinions politiques;

- la croyance religieuse ou philosophique;
- l'appartenance à un syndicat;
- les caractéristiques génétiques;
- la santé;
- les préférences sexuelles;
- les condamnations pénales ou les mesures de sécurité qui en découlent;
- les données biométriques.

Si nous devons malgré tout traiter ce genre de données, nous demanderions toujours votre consentement au préalable.

1.4 Quelle réglementation règle la protection de la vie privée en Belgique ?

Le Règlement Général sur la Protection des Données (en anglais: General Data Protection Regulation, en abrégé GDPR) règle la protection de vos données à caractère personnel. Nous nous engageons à respecter nos obligations ainsi que vos droits chaque fois que nous traitons vos données. Si vous souhaitez approfondir ce sujet, nous vous recommandons le site de l'Autorité de protection des données (<https://www.autoriteprotectiondonnees.be>).

2 Quand vos données à caractère personnel sont-elles collectées ?

Certaines de vos données peuvent être collectées par Crelan:

- lorsque vous devenez client;
- lorsque vous vous enregistrez pour utiliser nos services en ligne (au début et lors de chaque notification);
- lorsque vous remplissez un formulaire ou un contrat que nous vous soumettons;
- lorsque vous utilisez nos services et produits;
- lorsque vous vous abonnez à nos newsletters, répondez à nos invitations, vous inscrivez à un concours ou remplissez un formulaire en ligne sur crelan.be;
- lorsque vous nous contactez par le biais d'un canal mis à votre disposition;
- lorsque vos données sont publiées ou transférées vers des tiers autorisés (Moniteur belge, agents ou courtiers, sociétés au sein de notre groupe);
- lorsque vous êtes filmé par nos caméras de surveillance situées dans et aux abords de nos agences/locaux. Les images sont enregistrées uniquement dans le but de préserver la sécurité des biens et des personnes ainsi que de prévenir les abus, fraudes et autres infractions dont nos clients et nous-mêmes pourrions être victimes (nous signalons la présence de caméras au moyen de pictogrammes reprenant nos coordonnées de contact).

3 Pouvons-nous traiter ces données ?

Nous ne traitons vos données que si nous disposons d'une base légale valide. Crelan traite les données à caractère personnel pour les motifs juridiques suivants:

- dans le cadre de l'exécution d'un contrat ou de la prise de mesures précontractuelles;
- afin de pouvoir satisfaire à toutes les dispositions légales ou réglementaires auxquelles nous sommes soumis;
- pour des raisons qui relèvent de l'intérêt légitime de la banque. Lorsque nous effectuons ce type de traitement, nous veillons à préserver un équilibre entre cet intérêt légitime et le respect de votre vie privée:

- Crelan a ainsi un intérêt légitime à vous fournir des messages publicitaires et à vous proposer des produits qui répondent le mieux à vos besoins via le marketing direct. Vous pouvez à tout moment vous opposer à l'utilisation de vos données à des fins de marketing direct (voir ci-après dans la présente déclaration relative à la protection de la vie privée, dans la section sur vos droits);
- Crelan a ainsi également un intérêt légitime à traiter des données à caractère personnel pour maîtriser les risques, détecter et gérer les abus et les fraudes.
- nous veillons à obtenir votre permission chaque fois que cela est nécessaire.

4 À quelles fins traitons-nous vos données ?

Nous traitons vos données à caractère personnel à diverses fins. Pour chaque traitement, seules les données nécessaires à l'usage prévu sont traitées et nous ne les conservons pas plus longtemps que nécessaire pour réaliser l'objectif prévu.

En général, nous pouvons décrire les objectifs comme suit:

- la gestion du fichier clientèle et de la vision globale du client;
- la gestion des comptes et des opérations;
- la gestion des placements et des instruments financiers auxquels le client a souscrit;
- l'octroi et la gestion du crédit demandé;
- l'établissement d'un profil sur base duquel nous pouvons proposer des produits déterminés.

Dans ce qui suit, nous vous donnons des informations plus détaillées sur les objectifs.

4.1 Afin d'octroyer et gérer les services bancaires

- pour vous identifier, nous utilisons les données telles que nom, adresse, date et lieu de naissance, nationalité, numéro de carte d'identité, numéro du registre national, numéro de client;
- pour pouvoir octroyer un crédit, nous utilisons les informations suivantes: votre activité professionnelle, vos revenus, la valeur de votre bien immobilier, les données de la Centrale des Crédits aux Particuliers concernant vos crédits en cours, y compris le comportement en matière de remboursement;
- pour pouvoir assurer le suivi du traitement correct des opérations, nous traitons les données de transaction. Cela signifie: noms et numéros des comptes, les communications, plus généralement toutes les informations d'un dépôt, d'un virement, d'un retrait d'argent, d'un placement... par le biais de vos comptes;
- pour permettre des opérations et communications par le biais de nos canaux à distance, les suivre et les sécuriser, nous traitons et gérons les données de contact et de sécurité telles que l'adresse courriel, le numéro de GSM, le numéro de votre lecteur de carte, votre numéro d'utilisateur et votre mot de passe, votre adresse IP.

4.2 Afin de satisfaire aux dispositions légales ou réglementaires

- la prévention du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme ainsi que le respect de la législation sur les embargos;
- la mise en œuvre de la législation MiFID;
- la lutte contre la fraude fiscale grave;

- fournir une réponse à une question officielle d'une instance publique ou judiciaire autorisée;
- la preuve d'opérations;
- la prévention des abus et fraudes.

4.3 Pour la gestion de Crelan en tant qu'entreprise

- Crelan traite également vos données à caractère personnel pour le stockage de données statistiques afin de mieux gérer les fraudes ou d'autres risques, de surveiller les performances commerciales ou de soutenir la politique commerciale. Pour ces statistiques, nous travaillons le plus possible avec des données agrégées, de sorte à protéger votre vie privée;
- Pour tester les applications nouvellement développées, on utilise le plus possible des données fictives. Il arrive parfois que nous utilisions des données à caractère personnel à des fins de test. Dans ce cas, nous prenons les mesures d'accompagnement nécessaires, entre autres, en accordant à un groupe restreint d'informaticiens l'accès aux données du test, afin de garantir un impact minimal sur votre vie privée.
- Dans le cadre de l'acquisition d'AXA Bank par le Groupe Crelan, vos données personnelles pourront -le cas échéant- être partagées avec d'autres entités du Groupe Crelan (AXA Bank et Europabank). Cet échange est nécessaire pour permettre, préparer et mettre en œuvre l'intégration d'AXA Bank au sein du Groupe Crelan (migration des produits, des processus, des systèmes d'information, etc. conformément aux finalités décrites ci-dessus). Dans ce cadre, Crelan et AXA Bank agiront en tant que responsables conjoints. Afin de protéger de manière optimale vos données, un accord de traitement des données a été conclu entre les deux parties, dans lequel le traitement autorisé est défini. Cet échange (et accord de traitement des données) ne sera requis que tant qu'AXA Bank constituera une entité juridique distincte au sein du Groupe Crelan. Dès que la migration légale des deux entités sera terminée, il n'y aura plus qu'une seule entité légale (Crelan).

4.4 Afin d'améliorer notre service à votre égard

- nous tenons compte de vos préférences en termes de moyens de communication (téléphone, courriel...);
- nous utilisons également des cookies sur nos sites internet, qui stockent vos préférences
- pour éviter de devoir toujours réintroduire les mêmes données, nous pouvons pré-remplir certaines données que nous possédons déjà, par exemple, pour un formulaire en ligne;
- nous veillons à ne pas vous contacter trop souvent avec des messages informatifs ou des offres commerciales;
- nous réalisons des enquêtes auprès des clients et des non-clients, et nous tenons compte des commentaires des utilisateurs que vous placez sur notre page Facebook ou que vous nous transmettez directement;
- les appels téléphoniques adressés au Customer Care sont enregistrés, et ce, afin de permettre à Crelan d'évaluer et d'améliorer la qualité des appels.

4.5 Pour vous conseiller en matière financière et vous recommander nos produits

- nous distinguons nos clients en groupes de clients homogènes ('segmentation') afin d'offrir les services les mieux appropriés sur base des besoins bancaires. Ce faisant, nous prenons en compte, entre autres, l'âge, la composition de famille, l'activité professionnelle, le revenu, la taille des fonds à gérer, les produits que vous avez déjà pris chez Crelan;

- nous tenons compte des signaux indirects que vous nous donnez sur un service ou un produit spécifiques. Par exemple, votre participation à un concours ou à un événement lié à un service particulier (par exemple, un salon automobile, une foire agricole...);
- nous vous recontactons lorsque vous effectuez une simulation sur notre site internet pour un prêt, par exemple;
- nous vous informons sur les produits des sociétés du groupe Crelan, ainsi que des produits et services que nous proposons par le biais de tiers ou de partenaires (exemple: Worldline qui gère les transactions au moyen de cartes de débit et de crédit);
- nous vous proposons des offres personnalisées en fonction de vos besoins bancaires;
- si vous êtes coopérateur de la banque, nous vous informons sur les avantages coopérateurs. Ces avantages ne se situent pas seulement dans le domaine des produits et services de Crelan. Certains d'entre eux concernent des offres avantageuses de partenaires soigneusement sélectionnés. Ce faisant, nous veillons strictement à ce que nos offres soient conciliables avec les valeurs coopératives, en général, et les valeurs de Crelan (respect, solidarité, approche personnelle, sens des responsabilités), en particulier.

4.6 Service bancaire de base pour les entreprises

- Dans le cadre du service bancaire de base pour les entreprises, Crelan SA et la chambre de services bancaires de base (SPF Economie) sont des responsables conjoints du traitement. La Chambre de services bancaires de base traite les données afin de répondre à une obligation légale, notamment pour gérer la procédure à la Chambre de services bancaires de base et pour établir des rapports et des statistiques permettant à la Chambre de services bancaires de base d'optimiser ses activités et d'améliorer son fonctionnement. La chambre de services bancaires de base ne conserve pas les données à caractère personnel pendant plus de deux ans à compter de sa décision. En cas de procédure judiciaire, cette période peut être prolongée jusqu'à ce que le jugement soit devenu définitif. La Chambre de services bancaires de base peut être contactée à l'adresse suivante : Service public fédéral Economie, PME, Classes moyennes et Energie - A l'attention de la Chambre de services bancaires de base, Rue du Progrès 50, 1210 Bruxelles ou bbdkamersbbchambre@economie.fgov.be.

5 Comment protégeons-nous vos données ?

L'accès à vos données à caractère personnel n'est autorisé qu'aux personnes qui ont besoin de vos données pour l'exercice de leurs tâches. Ils doivent observer une discrétion professionnelle stricte et suivre de près toutes les exigences techniques pour assurer la confidentialité des données à caractère personnel.

Nous appliquons également des techniques telles que l'agrégation ou le chiffrement de données. De cette façon, nous voulons empêcher que des personnes non autorisées aient accès aux données, les traitent, les modifient ou les détruisent.

Nos sites internet mentionnent parfois des liens vers des sites de tiers (médias sociaux, organisateurs d'événements que nous parrainons) dont les conditions d'utilisation n'entrent pas dans le cadre de la présente déclaration relative à la protection de la vie privée. Lisez attentivement leur politique sur la protection des données à caractère personnel. Vous saurez ainsi dans quelle mesure ils respectent votre vie privée.

Voici quelques précautions que vous pouvez prendre en tant que client pour protéger vos données:

- utilisez toujours une version actualisée de votre système d'exploitation (Windows, Mac OS...) et de votre navigateur (Internet Explorer, Safari...);

- assurez-vous d'avoir un pare-feu actif sur votre ordinateur;
- sécurisez votre ordinateur avec le logiciel anti-virus le plus à jour;
- sécurisez votre connexion sans fil (wifi), de préférence avec une clé WPA2;
- n'utilisez que des sites de fournisseurs fiables et bien connus pour vos achats en ligne;
- comme mots de passe, n'utilisez pas des termes ou des chiffres trop évidents, combinez suffisamment les chiffres et les lettres, utilisez un mot de passe distinct pour vos affaires bancaires en ligne;
- soyez critique à l'égard de téléphones ou courriels 'inattendus' et ne donnez jamais votre code secret, vos codes de connexion ou vos codes de confirmation.

6 Qui a accès à vos données et à qui sont-elles transmises ?

Aux fins susmentionnées et pour des raisons juridiques, vos données peuvent être traitées:

- par les entreprises au sein du Groupe Crelan (Crelan SA, AXA Bank et Europabank);
- par les agents de Crelan dans la mesure où cela est nécessaire à la réalisation des objectifs précités. Les agents Crelan utilisent les systèmes Crelan et doivent se conformer aux instructions et à la politique de confidentialité de Crelan ;
- par des acteurs spécialisés dans les services, entre autres, ayant trait à la gestion des clients, aux paiements, aux placements, aux crédits et au stockage des données. Ils doivent suivre les instructions de Crelan et se conformer à sa politique de confidentialité. Dans d'autres cas, ces partenaires, eux-mêmes, sont coresponsables du traitement des données et doivent, à leur tour, respecter les obligations légales. Nous veillons à ce que nos partenaires ne reçoivent que les informations strictement nécessaires à l'exécution de leur contrat. Pour certains services, les données peuvent être traitées en dehors de l'Union européenne. Dans ce cas, Crelan protège vos données conformément au niveau de protection requis par la législation européenne et nous ajoutons des dispositions contractuelles appropriées pour renforcer la protection des données;
- par des fournisseurs de services de paiement. Si le client accède à ses comptes à vue ouverts auprès de Crelan l'intermédiaire d'un tiers fournisseur de services de paiement agréé dans le cadre de services de paiement proposés par ce fournisseur de services de paiement (services d'initiation de paiement, services d'information sur les comptes ou services liés à la confirmation de la disponibilité de fonds sur ces comptes), Crelan communiquera toutes les données à caractère personnel nécessaires à ce tiers fournisseur de services de paiement, et ce – bien entendu – toujours dans les limites légales et réglementaires de la législation en matière de services de paiement et afin de satisfaire à celle-ci. Dans ce contexte, le tiers fournisseur de services de paiement agira à son tour comme responsable du traitement.
- Par Payconiq : si vous utilisez l'app Payconiq by Bancontact liée à un compte à vue Crelan, Crelan transmettra votre identification et vos données de contrôle à Payconiq by Bancontact en sa qualité de responsable du traitement, afin de permettre à Payconiq by Bancontact de répondre à ses obligations légales et de vous autoriser à utiliser l'app. Si vous souhaitez que Payconiq by Bancontact ne reçoive plus ces données, vous devrez désactiver votre compte Payconiq. Vous ne pourrez plus utiliser l'app Payconiq.
- par vos conseillers professionnels (par exemple, un notaire qui intervient lors de l'établissement d'une hypothèque dans le cadre d'un crédit logement);
- par des individus ou organisations en relation directe avec Crelan, par exemple, des avocats ou des huissiers;
- par des services publics comme, par exemple, les CPAS, le SPF Finances et le CTIF;
- par les tribunaux et les services de police.

7 Combien de temps conservons-nous vos données ?

Nous pouvons conserver vos données à caractère personnel pendant toute la durée de la relation contractuelle, prolongée du délai légal de conservation ou du délai de prescription de manière à pouvoir faire face à une action ou un recours qui serait engagé(e) après la fin de la relation contractuelle. Pour la majorité des données la durée de conservation est 10 ans, mais certaines données ont une durée de conservation différente, par exemple, les images des caméras de surveillance sont stockées pendant 30 jours.

8 Quels sont vos droits et comment pouvez-vous les exercer ?

8.1 Droit d'accès

Vous avez le droit de savoir à tout moment quelles données à caractère personnel nous traitons et dans quelle mesure nous les utilisons.

8.2 Droit de rectification

Si vous constatez que vos données sont inexactes ou incomplètes, vous pouvez nous demander de les rectifier.

Dans un souci de tenir vos données parfaitement à jour, nous vous prions de nous informer de tout changement (par exemple, un déménagement ou le renouvellement de votre carte d'identité).

8.3 Droit de révocation (droit à l'oubli)

Vous avez le droit de demander à Crelan de supprimer vos données à caractère personnel, par exemple, si vous pensez que Crelan a obtenu ces données illégalement.

Ce droit n'est cependant pas absolu; on examinera donc au cas par cas si la demande concernée peut être acceptée. La suppression peut également empêcher Crelan de continuer à vous fournir certains produits et services.

8.4 Droit à la limitation du traitement

Si vous n'êtes pas d'accord avec un traitement déterminé de vos données à caractère personnel par Crelan, vous pouvez nous demander d'arrêter ce traitement. Ce droit n'est cependant pas absolu; on examinera donc au cas par cas si la demande peut être acceptée.

8.5 Droit d'opposition au traitement

Vous avez le droit, sans aucune motivation, de vous opposer au traitement de vos données à des fins de marketing direct sur base de l'intérêt légitime de Crelan. Pour exercer ce droit, vous pouvez cliquer sur « se désinscrire » en bas de chaque e-mail marketing de Crelan. Vous pouvez également vous désinscrire via l'application MyCrelan, ou demander à votre agent Crelan de modifier vos préférences. Vous pouvez également envoyer un e-mail à privacy@crelan.be, ou un courrier à l'adresse reprise en bas.

En ce qui concerne les autres traitements sur base de l'intérêt légitime de Crelan, le droit n'est pas absolu. Par exemple, nous ne pouvons pas accepter votre demande si Crelan a besoin des données pour gérer les risques ou pour détecter et contrôler des abus ou fraudes. Vous devez donc motiver une telle demande par des raisons impérieuses et justifiées.

8.6 Droit de retirer son consentement

Si le traitement de vos données à caractère personnel repose sur votre consentement préalable, vous avez le droit de retirer ce consentement à tout moment. Dans ce cas, indiquez le traitement pour lequel vous souhaitez retirer votre consentement.

8.7 Droit à la portabilité des données

Vous avez le droit de recevoir vos données à caractère personnel sous une forme structurée, courante, lisible électroniquement. Vous pouvez également nous demander de transférer vos données à caractère personnel à un autre prestataire de traitement.

Vous pouvez exercer ce droit si trois conditions sont remplies simultanément:

- nous traitons vos données à caractère personnel sur base d'un consentement ou d'un accord;
- il s'agit d'un traitement automatisé (pas de documents papier) et
- vous fournissez les données vous-même.

8.8 Droit de ne pas faire l'objet d'une décision fondée exclusivement sur un traitement automatisé, en ce compris le profilage

Pour prendre sa décision au sujet de votre demande de prêt, Crelan peut appliquer un traitement automatisé. Cela signifie que nous calculons un score de risque sur la base des informations suivantes que nous détenons à votre sujet : données que vous avez fournies sur le formulaire de demande, votre comportement de paiement, y compris les arriérés, et les informations recueillies auprès d'organismes officiels à propos de vos crédits en cours.

Nos méthodes d'évaluation des crédits sont testées régulièrement pour veiller à ce qu'elles restent intègres, efficaces et impartiales. Vous avez le droit de prendre contact avec votre agent Crelan pour obtenir des explications au sujet de la décision prise. A cette occasion, vous pouvez faire connaître votre point de vue et avez le droit de contester la décision.

9 À qui vous adresser ?

Pour exercer vos droits, il suffit de nous contacter par courriel à privacy@crelan.be, stipulant le [droit que voulez exercer](#). Nous pouvons demander une copie de votre carte d'identité pour vérifier votre identité. Vous pouvez également exercer vos droits par courrier postal à Crelan, boulevard Sylvain Dupuis 251 à 1070 Bruxelles, à l'attention du 'Data Protection and Privacy Office'.

Si, à un moment donné, vous estimez que Crelan porte atteinte à votre vie privée, vous pouvez envoyer une plainte à Crelan en cliquant sur le lien "[Gestion des plaintes](#)" du site de la banque www.crelan.be. Si vous n'êtes pas d'accord avec la position de Crelan, vous pouvez aussi introduire une plainte auprès de la l'Autorité de protection des données, rue de la Presse, 35 à Bruxelles (<https://www.autoriteprotectiondonnees.be>).

10 Comment rester au courant des modifications apportées à la présente déclaration relative à la protection de la vie privée ?

Dans un monde qui change et où les technologies évoluent sans cesse, la présente déclaration relative à la protection de la vie privée peut également être sujette à modification. Nous vous invitons à toujours consulter la dernière version de cette déclaration sur www.crelan.be/fr/privacy. Nous vous informons des changements importants sur le plan du contenu par le biais de nos canaux de communication habituels.