

Déclaration en matière de protection de la vie privée pour les clients et les prospects

Dernière mise à jour : 07/06/2024

Version v1.0

1. Qui sommes-nous ?

Crelan SA, qui fait partie du Groupe Crelan et dont le siège social est situé à 1070 Bruxelles, boulevard Sylvain Dupuis 251, est responsable du traitement des données à caractère personnel collectées par Crelan SA et CrelanCo SA, ci-après dénommées sous le vocable « Crelan ».

Nous traitons vos données à caractère personnel si vous, en tant que personne physique, avez noué une relation commerciale avec Crelan (vous êtes un client ou un coopérateur de Crelan) ou si vous avez manifesté votre intérêt pour une éventuelle relation commerciale future avec Crelan (vous êtes un prospect).

Cette déclaration en matière de protection de la vie privée s'applique également à toutes les autres personnes physiques qui interviennent dans une transaction avec Crelan (par exemple, les administrateurs d'entreprise, les mandataires, les représentants légaux et les autres personnes de contact).

Par conséquent, nous sommes à la fois votre interlocuteur et celui des autorités de contrôle (par exemple l'Autorité de protection des données) pour toutes les questions relatives à l'utilisation de vos données à caractère personnel.

2. Pourquoi une Déclaration en matière de protection de la vie privée ?

Dans cette déclaration en matière de protection de la vie privée, nous souhaitons vous fournir un aperçu du traitement de vos données à caractère personnel de manière transparente et compréhensible. Outre cette déclaration, nous vous fournissons également des informations spécifiques chaque fois que cela est nécessaire, par exemple lorsque vous devenez client ou lorsque nous collectons des données personnelles supplémentaires à l'occasion de l'achat d'un produit ou d'un service supplémentaire.

Crelan accorde une importance capitale à la protection de votre vie privée. Nous nous engageons donc à protéger et à traiter vos données à caractère personnel en toute transparence et conformément aux dispositions légales applicables, y compris **le Règlement général sur la protection des données (RGPD)**.

Pour plus d'informations sur les cookies et les traceurs utilisés dans nos canaux numériques, consulter notre [Politique relative aux cookies](#).

3. Sur quoi nous basons-nous pour traiter vos données à caractère personnel ?

Crelan fonde tout traitement de données à caractère personnel sur l'une des bases juridiques autorisées par le RGPD :

- Le traitement est nécessaire à l'exécution d'un contrat. Par exemple, pour l'ouverture et la gestion d'un compte courant ;
- Le traitement est nécessaire au respect d'une obligation légale. Par exemple, la législation relative à la lutte contre le blanchiment d'argent ;
- Le traitement est nécessaire pour protéger les intérêts légitimes de Crelan. Par exemple, le traitement pour la prévention de la fraude ;
- Vous avez consenti au traitement, par exemple, certains traitements à des fins de marketing direct qui requièrent un consentement.

Chaque activité de traitement est fondée sur une base juridique spécifique. [Vous trouverez plus d'info dans la section suivante.](#)

4. Que faisons-nous de vos données à caractère personnel ?

Crelan traite vos données à caractère personnel à diverses fins, principalement pour pouvoir vous offrir des services financiers et gérer ces services. L'offre de services financiers comporte de nombreux aspects qui requièrent souvent le traitement de vos données à caractère personnel. Prenez par exemple le respect de toutes les lois imposées au secteur financier, le fait de vous parler lorsque vous avez une question, de traiter votre/vos plainte(s), de vous donner accès à nos canaux numériques, de veiller à ce que vos données soient et restent en sécurité, de prévenir la fraude et le blanchiment d'argent, d'optimiser nos services, de mener des activités de marketing direct, d'organiser des jeux-concours, etc.

4.1. Que faisons-nous de vos données à caractère personnel et sur quoi nous basons-nous pour les traiter ?

Chaque traitement de données à caractère personnel se fonde sur une base juridique spécifique. Dans les sections suivantes, nous fournissons un aperçu de ces activités de traitement et de la base juridique correspondante. Étant donné que chaque section regroupe un certain nombre d'activités de traitement, il est possible que plus d'une base juridique soit mentionnée.

4.1.1. Traitements en vue d'accepter et de gérer la clientèle

Il s'agit de traitements effectués pour vous accueillir en tant que client de Crelan, et pour constituer et tenir à jour les bases de données — en particulier, mais pas exclusivement, les données d'identification — relatives à toutes les personnes physiques et morales en relation avec Crelan.

En vertu de diverses lois applicables, la banque est tenue de contrôler et de vérifier votre identité.

Les bases de données sont mises à jour et alimentées grâce aux informations que vous fournissez ou grâce à des informations provenant de sources de données externes fiables, par lesquelles vos données à caractère personnel sont transmises à Crelan (par exemple, Graydon, WorldCheck, etc.). [Vous trouverez plus d'info concernant les sources de données dans la section suivante.](#)

Base(s) juridique(s) :

- Obligations légales
- Nécessaire pour exécuter des obligations contractuelles

4.1.2. Traitements en vue de gérer les comptes et les services liés aux comptes

Il s'agit des traitements liés aux opérations (dépôts, virements, ordres permanents, domiciliations, transfert et/ou exécution d'ordres d'investissement) effectuées sur les comptes des clients (compte à vue, compte d'épargne, compte-titres, etc.), quels que soient les canaux (en ligne ou via l'agence) ou les instruments de paiement (carte bancaire, carte de crédit, online banking, mobile banking, etc.) par lesquels les opérations sont effectuées. Ces traitements sont également nécessaires pour établir, mettre à jour et résilier des contrats relatifs aux services bancaires.

Base(s) juridique(s) :

- Nécessaire pour exécuter des obligations contractuelles

4.1.3. Traitements en vue d'octroyer et de gérer des crédits, y compris les comptes titrisés

Il s'agit des traitements suivants :

- Les traitements effectués en vue de l'acceptation ou du refus — automatisé ou non — des risques de crédit avant la conclusion du contrat de crédit, de l'évaluation, par un évaluateur externe ou non, des biens immobiliers à financer et/ou à garantir, mais aussi de la gestion ultérieure des crédits et des sûretés, ainsi que de la mise en forme, de la mise à jour et de la résiliation du contrat et du recouvrement, automatisé ou non, des montants dus.
- La consultation et la transmission de données à la Banque Nationale de Belgique, et particulièrement à la Centrale des crédits aux particuliers (CCP) ;
- L'échange de données dans le cadre d'un système de garantie complémentaire pour les petites, moyennes et grandes entreprises, par exemple par PMV, Sowalfin ;
- Le traitement nécessaire pour vous accorder les réductions auxquelles vous avez droit. À cette fin, des données à caractère personnel sont échangées avec AXA Belgium, le partenaire de Crelan en matière d'assurance. Il s'agit de vérifier si vous remplissez toujours les conditions contractuelles pour bénéficier des réductions. (Par exemple, la détention d'une assurance incendie et/ou d'une assurance solde restant dû auprès d'AXA Belgium lorsque vous avez contracté un crédit chez Crelan) ;
- Si vous le souhaitez, le traitement de vos données dans le but de vous fournir un aperçu des coûts liés aux rénovations (énergétiques) de votre habitation ;

Base(s) juridique(s) :

- Obligations légales
- Nécessaire pour exécuter des obligations contractuelles

4.1.4. Traitements en vue de prodiguer des conseils financiers et de recommander des produits

Il s'agit des traitements nécessaires pour vous offrir le service le plus approprié. Par exemple, nous répartissons nos clients en groupes homogènes (« segmentation »). Nous tenons compte de l'âge, de la composition de la famille, des revenus, des produits que vous avez déjà achetés chez Crelan, etc.

Nous tenons également compte des signaux indirects que vous nous donnez concernant un produit ou un service spécifique, par exemple votre participation à un concours ou à un événement lié à un service spécifique (salon de l'auto, foire agricole, etc.).

Nous pouvons également vous recontacter lorsque vous effectuez une simulation sur notre site web. Si nécessaire, nous demandons votre consentement.

Base(s) juridique(s) :

- Protection des intérêts légitimes
- Consentement

4.1.5. Traitements en vue d'établir des profils

Il s'agit des traitements effectués pour obtenir une vision claire des différents profils des personnes avec lesquelles Crelan est en contact et avec lesquelles elle a, ou pourrait éventuellement établir, une relation d'affaires.

Ce profilage peut être effectué à partir de plusieurs types de données à caractère personnel, telles que des données d'identification (lieu de résidence, âge), des informations financières (possession de produits, données de transaction), la composition de la famille, etc.

Ce profilage fournit à Crelan des informations qui peuvent déboucher, entre autres, sur des offres personnalisées, des invitations à des entretiens de conseil ou à des événements, etc.

Crelan peut également procéder à un profilage pour lutter contre la fraude ou pour se conformer à ses obligations légales en matière de prévention du blanchiment d'argent et du financement du terrorisme. Les données de transaction peuvent également être traitées dans ces cas-ci.

En tant que client, vous pouvez vous opposer à certaines formes de profilage en vous adressant à votre agent bancaire ou en envoyant un mail à privacy@crelan.be.

Base(s) juridique(s) :

- Obligation légale
- Protection des intérêts légitimes
- Consentement

4.1.6. Traitements à des fins de marketing direct

Les données à caractère personnel (données d'identification, données financières, caractéristiques personnelles, composition de la famille, centres d'intérêt, moments clés), communiquées par la personne concernée ou obtenues légalement par Crelan, peuvent être traitées par Crelan à des fins de marketing direct (promotions commerciales, publicité personnalisée, profilage, interconnexion de données, reconnaissance du nom, etc.), afin de mieux connaître ses clients et prospects, d'informer ces derniers de ses activités, produits et services, et de proposer des produits et services qui répondent le mieux à vos besoins. Vous pouvez, à tout moment, vous opposer à l'utilisation de vos données à des fins de marketing direct.

Afin de fournir le meilleur service possible dans le cadre du marketing direct, ces données à caractère personnel peuvent être communiquées à des sociétés et/ou des personnes en leur qualité de sous-traitants ou de prestataires de services (par exemple, agences d'études de marché, services de courrier électronique, distribution de courrier, etc.) pour le compte de Crelan. [Vous trouverez plus d'info sur avec qui Crelan partage vos données à caractère personnel plus loin dans ce document.](#)

Crelan peut vous contacter par différents canaux tels que le téléphone, le courrier, l'e-mail, le SMS et les médias sociaux.

Base(s) juridique(s) :

- Protection des intérêts légitimes
- Consentement

4.1.7. Traitements en vue de gérer la relation entre Crelan et l'intermédiaire

Il s'agit des traitements effectués dans le cadre de la collaboration entre Crelan et les agents bancaires et/ou les courtiers de crédit (par exemple, calcul des commissions, rapports, etc.).

Base(s) juridique(s) :

- Protection des intérêts légitimes

4.1.8. Traitements en vue de fournir un accès aux services bancaires numériques

Il s'agit des traitements qui vous permettent d'accéder à vos opérations bancaires et de les gérer en ligne. Prenez par exemple Crelan mobile ou MyCrelan.

Vous pouvez également demander des produits et des services en ligne via le site web de Crelan. Vos données à caractère personnel ne seront traitées que dans le cadre de cette demande. En cas de demande incomplète ou interrompue, Crelan peut vous contacter pour savoir ce qui n'a pas fonctionné et si nous pouvons vous aider davantage.

Pour certains services spécifiques, Crelan fait appel à des partenaires externes :

- Pour l'authentification et la signature (*signing*), Crelan travaille avec Itsme (votre identité numérique, un produit de Belgian Mobile ID) : Belgian Mobile ID agit ici en tant que responsable indépendant du traitement. Avec votre consentement, un échange de données a lieu entre Belgian Mobile ID et Crelan pour vous authentifier dans des applications numériques ou pour vous permettre de signer des transactions ou des documents avec Itsme. Pour plus d'informations sur Itsme, vous pouvez consulter ce site internet : <https://www.itsme.be>.
- Pour les services que vous achetez auprès d'un prestataire de services de paiement tiers autorisé (par ex. Payconiq by Bancontact). Si, par exemple, vous accédez à vos comptes à vue ou vous effectuez un paiement via un prestataire de services de paiement tiers autorisé, les données à caractère personnel nécessaires seront échangées et traitées afin de fournir ce service.

Base(s) juridique(s) : Nécessaire pour exécuter des obligations contractuelles

- Protection des intérêts légitimes
- Consentement

4.1.9. Traitements pour vous recevoir en tant que client et répondre à vos questions via différents canaux

Nous traitons les données à caractère personnel que vous nous fournissez lors d'un contact (verbal ou écrit ; par téléphone, e-mail, lettre, votre agence ou en ligne), ainsi que les données que Crelan peut déjà avoir détenues. Les appels téléphoniques à notre Customer Care sont enregistrés, mais uniquement dans le but de contrôler et d'améliorer la qualité du Customer Care. Les enregistrements ne sont conservés que pendant un mois.

Base(s) juridique(s) :

- Nécessaire pour exécuter des obligations contractuelles
- Protection des intérêts légitimes

4.1.10. Traitements en vue de traiter les plaintes

Les données que nous traitons sont celles que vous nous fournissez lors de la prise de contact (par téléphone, e-mail, lettre, votre agence ou le formulaire de plainte en ligne), ainsi que les données que Crelan peut déjà avoir possédées et qui sont nécessaires pour traiter votre plainte.

Base(s) juridique(s) :

- Obligations légales
- Consentement si, dans le cadre de votre plainte, vous fournissez des catégories particulières de données à caractère personnel à Crelan.

4.1.11. Traitements en vue de gérer des concours (en ligne), des événements et d'autres actions

Lorsque vous vous inscrivez en ligne à un concours, à un événement ou à une autre action, Crelan traite vos données dans le cadre du concours, de l'événement ou de l'action pour lequel vous vous êtes inscrit.

Avec votre consentement, ces données peuvent également être utilisées à des fins de marketing direct.

Si vous êtes identifié en tant que client, Crelan peut préremplir certaines données pour vous ou extraire des données sous-jacentes de ses systèmes internes pour compléter votre profil, afin de vous éviter de saisir les mêmes données à chaque fois

Base(s) juridique(s) :

- Protection des intérêts légitimes
- Consentement

4.1.12. Traitements en vue de détecter, prévenir et lutter contre les irrégularités et la fraude

Il s'agit des traitements effectués — que ce soit ou non par des moyens automatisés — pour détecter, prévenir et combattre les irrégularités et la fraude. Cela peut se faire, par exemple, en analysant votre comportement habituel en matière de paiement, la région à partir de laquelle vous effectuez habituellement des transactions (sur la base de l'adresse IP, le cas échéant) ou l'appareil que vous utilisez habituellement pour vos transactions bancaires.

Ces traitements sont nécessaires pour protéger les intérêts financiers de la banque, de ses clients et de toute personne impliquée dans l'irrégularité ou l'acte frauduleux.

Base(s) juridique(s) :

- Protection des intérêts légitimes

4.1.13. Traitements en vue de se conformer à la réglementation en vigueur

Il s'agit notamment des traitements effectués :

- Pour détecter, prévenir et combattre — par des moyens automatisés ou non — le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme. Pour ce faire, nous établissons un profil de risque en matière de blanchiment d'argent et nous vérifions les données (d'identité) par rapport aux listes de sanctions ;
- Pour se conformer à la réglementation MiFID, pour protéger les investisseurs
- Dans la lutte contre la fraude fiscale ;
- Pour répondre à une question officielle d'une autorité publique ou judiciaire ;
- Pour se conformer au Règlement « Taxonomie » de l'Union européenne en matière d'activités durables. Cela implique de fournir des informations sur les risques ESG à l'Autorité bancaire européenne (ABE) ;
- ...

Pour remplir ces obligations, Crelan peut recourir à des informations obtenues auprès de sources externes fiables. [Vous trouverez plus d'informations à ce sujet plus loin dans cette déclaration.](#)

Base(s) juridique(s) :

- Obligations légales

4.1.14. Traitements en vue d'exécuter des tests (de logiciels)

Il s'agit des traitements nécessaires pour développer de nouvelles applications, afin de vous servir de manière optimale et plus efficacement en tant que client. Des données fictives sont alors utilisées dans la mesure du possible. Des données à caractère personnel peuvent être utilisées pour effectuer des tests. Nous prenons alors les mesures d'accompagnement nécessaires, notamment en donnant à un groupe très limité d'employés l'accès aux données de test, afin de garantir un impact minimal sur votre vie privée.

Base(s) juridique(s) :

- Protection des intérêts légitimes

4.1.15. Traitements en vue de former des employés et des intermédiaires

Il s'agit des traitements permettant à Crelan de préparer les employés et les intermédiaires (agents bancaires et courtiers de crédit) aux tâches qui leur sont confiées de la manière la plus efficace possible, afin de vous servir au mieux en tant que client.

Base(s) juridique(s) :

- Protection des intérêts légitimes

4.1.16. Traitements en vue d'assurer la sécurité des bâtiments administratifs et des agences

Il s'agit des traitements (tels que l'enregistrement d'images) nécessaires pour assurer la sécurité de nos bureaux et agences.

Ce n'est qu'après avoir été identifié comme visiteur qu'il sera possible d'accéder aux bâtiments administratifs.

Base(s) juridique(s) :

- Protection des intérêts légitimes

4.1.17. Traitements en vue de sécuriser les informations et les systèmes de Crelan

Il s'agit du traitement de données à caractère personnel lors de la réalisation de tests de pénétration et/ou de tests de la Red Team pour garantir la sécurité de nos systèmes, ainsi que lors de l'analyse et de la résolution des incidents de sécurité.

Base(s) juridique(s) :

- Protection des intérêts légitimes

4.1.18. Traitements en vue de réaliser des audits et des contrôles

Il s'agit des traitements effectués lors de la collecte de preuves dans le cadre du processus de contrôle interne, en vue d'optimiser nos processus internes, ainsi que de la collecte de preuves lors de la réalisation d'audits visant à évaluer et à améliorer les opérations de Crelan d'une manière indépendante et objective.

Base(s) juridique(s) :

- Obligations légales

4.1.19. Traitements en vue de développer et d'optimiser des produits

Il s'agit des traitements effectués par Crelan en vue de développer et d'améliorer des produits efficaces et fonctionnant correctement.

Base(s) juridique(s) :

- Protection des intérêts légitimes

4.1.20. Traitements en vue d'évaluer la satisfaction des clients

Il s'agit des traitements effectués par Crelan pour évaluer votre satisfaction, votre perception de la marque Crelan ou vos expériences avec Crelan. Ces enquêtes sont menées tant auprès des clients que des non-clients et peuvent également être menées à partir des réactions que vous nous communiquez sur différents canaux (médias sociaux, e-mail, site web, etc.).

À la suite de ces enquêtes de satisfaction, Crelan ou votre agent bancaire Crelan peut vous contacter afin de donner suite à vos commentaires et de voir comment nous pouvons améliorer notre service, si nécessaire sur la base de votre consentement.

Base(s) juridique(s) :

- Protection des intérêts légitimes
- Consentement

4.1.21. Traitements en vue d'études statistiques

Il s'agit des traitements effectués par Crelan ou un tiers en vue de réaliser des études statistiques à diverses fins, telles que le suivi des performances commerciales, des études de marché en vue d'étendre et d'améliorer notre gamme de services financiers, afin de mieux gérer les risques (par exemple, formation de modèles de risque dans le cadre des crédits), d'améliorer les processus de gestion, l'acceptation des risques et la tarification. Pour ces données statistiques, nous travaillons autant que possible avec des données agrégées, afin de protéger au mieux votre vie privée.

Base(s) juridique(s) :

- Protection des intérêts légitimes

4.1.22. Traitements en vue d'offrir des avantages coopératifs

Si vous êtes coopérateur de la banque, nous vous informerons des avantages qui vous sont offerts. Ces avantages ne concernent pas uniquement les produits et services fournis par Crelan. Certains d'entre eux consistent à vous faire profiter d'offres de partenaires soigneusement sélectionnés à des conditions avantageuses. Ce faisant, nous veillons impérativement à ce que nos offres soient compatibles avec les valeurs coopératives en général, et, en particulier, avec les valeurs de Crelan (respect, connexité, approche personnelle, sens des responsabilités).

Base(s) juridique(s) :

- Protection des intérêts légitimes

5. Quels sont les types de données à caractère personnel traités par Crelan et quelles sont les sources de données ?

En tant que banque, Crelan est tenue de bien connaître ses clients. Cela signifie que nous devons tout d'abord vous identifier de manière complète et correcte (nom, adresse, coordonnées, numéro de registre national, etc.) En outre, nous traitons évidemment les données financières, les caractéristiques personnelles (telles que l'âge et le sexe), l'état civil, les données professionnelles, les caractéristiques du logement, etc. Dans certains cas, Crelan peut traiter des données qualifiées de sensibles, à savoir les condamnations pénales et les infractions, ainsi que les données relatives à la santé.

Les données que nous traitons dépendent des services que vous achetez.

Crelan collecte la plupart des données directement auprès de vous. Dans quelques cas, nous utilisons des sources de données externes fiables (telles que Graydon ou WorldCheck).

En sa qualité de responsable du traitement, Crelan traite les données à caractère personnel énumérées ci-dessous aux fins décrites dans la section « **4. Que faisons-nous de vos données à caractère personnel ?** », conformément aux bases juridiques décrites dans la section « **3. Sur quoi nous basons-nous pour traiter vos données à caractère personnel ?** ».

5.1. Types de données à caractère personnel

En fonction des services que vous achetez, Crelan traite les données à caractère personnel suivantes :

- Données d'identification telles que votre nom, prénom, numéro de registre national, adresse, adresse mail, identification en tant que personne politiquement exposée, etc.
- Informations financières : numéro IBAN, transactions financières, données de crédit, etc.
- Avoirs : terrains, propriétés ou autres actifs
- Caractéristiques personnelles telles que l'âge, le sexe, etc.
- État civil ou forme actuelle de cohabitation, composition de la famille, nombre d'enfants, etc.
- Loisirs et centres d'intérêt
- Caractéristiques du logement telles que l'emplacement, le type de propriété, les caractéristiques de la propriété, les informations EPC, la propriété ou la location, etc.
- Éducation et formation : diplôme le plus élevé obtenu
- Profession et poste
- Enregistrements sonores (conversations call center) et enregistrements vidéo (caméras de sécurité)
- Données judiciaires telles que l'administration provisoire, la tutelle, la faillite, etc.
- Données relatives aux condamnations pénales et aux infractions
- Données relatives à la santé.

5.2. Sources de données

Les données à caractère personnel sont principalement collectées **auprès de vous-même**. Lorsque vous achetez un nouveau produit ou service ou que vous contactez Crelan, vous fournissez à Crelan les données à caractère personnel nécessaires au traitement de votre demande. Cela peut se faire via :

Les canaux de Crelan :

- votre agence Crelan, entre autres :
 - Lors de l'ouverture de produits ou de services, les données nécessaires à l'ouverture de ce produit ou service particulier sont collectées ;
 - Lors d'un contrôle financier annuel ou après avoir contacté votre agent bancaire, un rapport de contact est établi avec un enregistrement de la conversation ;
 - Grâce aux images prises par les caméras de surveillance ;
- les services en ligne (app, site web, Homebanking), entre autres :
 - Lors de l'ouverture de produits ou de services via le site web, Crelan Mobile ou MyCrelan, les données nécessaires à l'ouverture de ce produit ou service particulier sont collectées ;
 - Lors de l'achèvement partiel des flux de vente sur le site web de Crelan. Dans ce cas, vous recevrez automatiquement des invitations pour compléter votre demande ;
 - Lorsque vous acceptez de recevoir des informations personnalisées sur le site web de Crelan en acceptant les cookies ou en indiquant vos préférences ;

- Lorsque vous participez à des études de marché en ligne ;
- e-mail, téléphone, formulaires en ligne ou chat, entre autres :
 - Lorsque vous contactez, par exemple, votre agence ou le Customer Care via ces canaux ;
- En outre, les appels téléphoniques au Customer Care sont enregistrés pour permettre à Crelan d'évaluer et d'améliorer la qualité des appels ;
- Lorsque vous participez à des études de marché par téléphone ;

Un certain nombre de sources externes fiables, y compris :

- les entreprises du Groupe Crelan
- les entreprises liées aux entreprises du Groupe Crelan :
 - Graydon : consolide les informations sur les entreprises belges basées sur des sources officielles, y compris les données sur les partenaires ;
 - Black Tiger : liste officielle de noms de rues, de communes et d'entreprises, afin de vérifier la qualité des données que vous fournissez (par exemple, l'orthographe de la rue et/ou de la commune) ;
 - Refinitiv (WorldCheck) : consolidation des listes mondiales de terrorisme et de sanctions, que Crelan doit consulter dans le cadre de ses obligations en matière de lutte contre le blanchiment d'argent ;
 - Banque Nationale de Belgique : consultation des données relatives à votre charge de crédit (Centrale des crédits aux particuliers) ;

6. Crelan utilise-t-elle la prise de décision automatisée ?

La prise de décision automatisée signifie que Crelan prend des décisions automatiquement sur la base d'un ensemble de données sans intervention humaine significative. Afin de fournir un service fluide, Crelan utilise cette méthode dans un nombre limité de cas (par exemple, pour les demandes de crédit simples).

Afin de garantir un service qualitatif, efficace, fluide et sûr, Crelan a, dans certains cas, recours à des prises de décision automatisée. Afin de préserver vos droits en tant que client, Crelan ne procède à des prises de décision automatisée conformément au RGPD que :

- s'il est nécessaire d'adhérer à un contrat ou de l'exécuter ;
- si une loi l'autorise.

6.1. Octroi d'un crédit

Pour la décision relative à votre demande de crédit, Crelan peut avoir recours à la prise de décision automatisée. Cela implique le calcul d'un score de risque basé sur les informations que nous détenons à votre sujet afin de déterminer votre solvabilité ;

- les données que vous avez fournies dans le formulaire de demande ;
- votre comportement de paiement, y compris les arriérés ;
- les informations collectées auprès d'organismes officiels concernant votre crédit actuel ;

Nos méthodes d'évaluation de la solvabilité sont régulièrement testées pour garantir qu'elles restent justes, efficaces et impartiales.

Vous avez le droit de contacter votre agent bancaire Crelan pour obtenir une explication de la décision prise. Ce faisant, vous pouvez exprimer votre opinion et vous avez le droit de contester la décision.

Les opérations de traitement automatisé susmentionnées sont nécessaires pour évaluer votre demande de crédit d'une manière fluide, efficace et objective et pour aboutir à une proposition de crédit.

6.2. Prévention de la fraude et lutte contre le blanchiment d'argent

Afin de gérer vos finances de la manière la plus sûre possible et de respecter les obligations légales, les transactions financières sont examinées en permanence. Les transactions « anormales » déclenchent des signaux d'alarme et peuvent conduire à un blocage proactif des transactions. Il est par exemple suspect que vous effectuiez une transaction en Belgique et, peu après, une transaction à l'étranger. Ces transactions « anormales » pourraient indiquer que votre compte a été piraté et que vos données ont été utilisées à mauvais escient.

7. Avec qui Crelan partage-t-elle vos données à caractère personnel ?

Vos données ne sont pas uniquement traitées par Crelan. Pour certaines activités, des partenaires soigneusement sélectionnés par Crelan sont sollicités. Ces partenaires peuvent agir en tant que sous-traitants, qui doivent scrupuleusement suivre les instructions de Crelan (par exemple, votre agent bancaire Crelan, un call center externe, etc.) ou en tant que sous-traitants, qui traitent vos données à caractère personnel de manière autonome (par exemple, une compagnie d'assurance, une autre entité au sein du Groupe Crelan).

7.1. Sous-traitants

Les sous-traitants sont des parties externes désignées par Crelan pour effectuer une activité spécifique. Crelan donne des instructions précises sur ce que cette partie peut faire de vos données à caractère personnel et ne lui permet d'accéder qu'aux données strictement nécessaires à l'exécution de sa tâche. Dans certains cas, ces parties travaillent directement sur les systèmes de Crelan (par exemple, les agents bancaires de Crelan). Ces parties sont soigneusement sélectionnées et examinées avant que nous ne leur confiions vos données à caractère personnel. En outre, des accords stricts sont établis pour définir le rôle, la responsabilité et les obligations de ces parties. Chacune d'entre elles est tenue de respecter la politique de Crelan en matière de protection de la vie privée.

Il s'agit notamment :

- des agents bancaires et des courtiers de crédit de Crelan ;
- des sous-traitants spécialisés pour des services tels que la gestion des clients, les paiements, les investissements, le crédit et le stockage des données.

7.2. Responsables du traitement des données

Les responsables du traitement des données sont des partenaires qui sont eux-mêmes responsables du traitement des données et qui sont tenus de respecter leurs obligations légales. Crelan n'accorde l'accès aux données à caractère personnel que dans la mesure où le responsable du traitement en a impérativement besoin pour le traitement.

Nous vous invitons à consulter les déclarations en matière de protection de la vie privée de ces parties sur les canaux mis à disposition.

Il s'agit notamment :

- Des compagnies d'assurance : si vous demandez à Crelan de communiquer certaines données à caractère personnel afin de conclure un contrat d'assurance, comme AXA Belgium (par exemple pour l'assurance incendie, l'assurance dettes et l'assurance automobile) et Inter Partner Assistance (pour l'assurance liée à votre carte de crédit) ;

- Des prestataires de services de paiement tiers : si vous donnez accès à vos comptes courants chez Crelan par l'intermédiaire d'un prestataire de services de paiement tiers agréé dans le cadre des services de paiement offerts par ce prestataire de services de paiement (services d'initiation de paiement, services d'information sur les comptes ou services liés à la confirmation de la disponibilité des fonds sur ces comptes). Bien entendu, cela se fait toujours dans les limites légales et réglementaires de la législation sur les services de paiement et pour s'y conformer ;
- De PayConiq : si vous utilisez l'application PayConiq by Bancontact, liée à un compte à vue Crelan. Crelan transmettra vos données d'identification et de vérification à Payconiq by Bancontact en sa qualité de responsable du traitement des données ; ceci afin de permettre à PayConiq by Bancontact de se conformer à ses obligations légales et de vous permettre d'utiliser l'application. Si vous souhaitez que Payconiq by Bancontact cesse de recevoir ces données, vous devez désactiver votre compte PayConiq. Vous ne pourrez alors plus utiliser l'application Payconiq.
- Des conseillers professionnels (par exemple, un notaire intervenant dans la constitution d'une hypothèque dans le cadre d'un crédit logement) ;
- Des personnes ou d'organisations en relation directe avec Crelan, par exemple les avocats ou les huissiers de justice ;
- Des services publics et d'organismes de contrôle compétents tels que le SPF Finances, la Cellule de Traitement des Informations Financières (CTIF), l'administration fiscale, la [Banque Nationale de Belgique \(BNB\)](#), le [SPF Économie](#), la Banque centrale européenne (BCE), le CPAS ;
- Des services judiciaires et de police ;
- D'autres sociétés du Groupe Crelan (Europabank) ;

Crelan ne peut être tenue responsable du fait qu'elle-même ou que les autres sociétés du Groupe Crelan, les sociétés de services et/ou les personnes liées à Crelan et auxquelles des données à caractère personnel ont été communiquées, transmettent (ou sont obligées de transmettre) des données au gouvernement belge, à des gouvernements étrangers ou à des autorités internationales pour exécuter une obligation légale ou réglementaire, une décision judiciaire, ou, dans le cadre de la défense, un intérêt légitime.

7.2.1. Service bancaire de base pour les entreprises

Dans le cadre du service bancaire de base pour les entreprises, Crelan SA et la Chambre du service bancaire de base (SPF Économie) sont des responsables conjoints du traitement. La Chambre du service bancaire de base traite les données en vue de remplir une obligation légale, notamment la gestion de la procédure au sein de la Chambre du service bancaire de base et l'élaboration de rapports et de statistiques sur la base desquels la Chambre du service bancaire de base peut optimiser ses activités et améliorer son fonctionnement. La Chambre du service bancaire 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 du service bancaire de base peut être contactée via : SPF Économie, PME, Classes moyennes et Énergie — À l'attention de la Chambre du service bancaire de base, Rue du Progrès, 50, 1210 Bruxelles ou bdbkamer-sbbchambre@economie.fgov.be.

7.2.2. Transmission de données à la Banque National de Belgique - Point de Contact Central (PCC)

En application de la loi du 8 juillet 2018 portant organisation d'un point de contact central des comptes et contrats financiers, complété par l'arrêté royal du 7 avril 2019 relatif au fonctionnement du point de contact central des comptes et contrats financiers, ainsi qu'en application de l'article 322, § 3, du Code des impôts sur les revenus, la banque est tenue de communiquer certaines informations au sujet de ses clients et leurs

mandataires au Point de contact central (PCC) tenu par la Banque Nationale de Belgique (BNB), 14 Boulevard de Berlaimont, 1000 Bruxelles.

Les données devant être communiquées au PCC sont des données d'identification du client et mandataires (dont en particulier le numéro de registre national pour les personnes physiques et le numéro d'entreprise pour les personnes morales) et des informations se rapportant aux événements suivants qui sont susceptibles de se produire chez Crelan :

1. l'ouverture ou la fermeture de chaque compte bancaire ou de paiement dont le client est titulaire ou cotitulaire, de même que l'octroi ou la révocation d'une procuration à un ou plusieurs mandataires sur ce compte et l'identité de ces mandataires, ainsi que sa date et le numéro de ce compte bancaire ou de paiement ;
2. l'existence ou la fin de l'existence d'une relation contractuelle avec le client, ainsi que sa date, en ce qui concerne certains contrats financiers. Pour Crelan il s'agit des contrats suivants : les locations de coffres, les conventions portant sur des services d'investissement et/ou des services auxiliaires, les crédits hypothécaires, les crédits à la consommation à partir de 200 euros (prêts à tempérament, facilités de découvert sur compte sous forme de crédit confort, de facilité de caisse ou dépassement), les crédits à but professionnel quelle qu'en soit la forme (prêt à tempérament, crédit de caisse, etc.) et les découverts non autorisés sur compte ;
3. les soldes au 30/06 et au 31/12 des comptes bancaires et de paiement et les montants globalisés au 30/06 et au 31/12 des contrats d'investissement et des contrats connexes.

Les données et informations précitées sont enregistrées par le PCC afin de fournir rapidement les informations qui sont nécessaires aux autorités, personnes et organismes habilités à les demander pour la réalisation de leurs missions d'intérêt général, dont notamment pour :

- le contrôle et le recouvrement des recettes fiscales et non fiscales ;
- la recherche et la poursuite d'infractions pénales, et l'enquête de solvabilité préalable à la perception de sommes saisies par la justice ;
- la collecte de données bancaires dans le cadre des méthodes exceptionnelles de recueil de données par les services de renseignement et de sécurité ;
- le recueil de données bancaires par les huissiers de justice dans le cadre de la procédure d'ordonnance de saisie conservatoire des comptes bancaires destinée à faciliter le recouvrement de créances en matière civile et commerciale ;
- les recherches notariales dans le cadre de l'établissement de déclarations de succession ;
- la prévention de l'utilisation du système financier aux fins du blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme et de la grande criminalité.

Les données personnelles enregistrées dans le PCC peuvent donc entre autres être utilisées dans le cadre d'une enquête fiscale, de la recherche d'infractions pénalement sanctionnables et de la lutte contre le blanchiment de capitaux et contre le financement du terrorisme et de la grande criminalité, dans le respect des conditions imposées par la loi.

Le client et/ou les mandataires a/ont le droit de prendre connaissance auprès de la BNB des données personnelles enregistrées à leur nom par le PCC. Au cas où ces données sont inexactes ou enregistrées à tort par la banque, le client et/ou les mandataires a/ont le droit de les faire corriger ou supprimer par la banque. Il peut aussi demander la liste des organismes, autorités et personnes ayant reçu communication de ses données au cours des six mois calendrier précédant la date de sa demande ainsi que l'objet de leur demande. La BNB est toutefois exemptée de l'obligation de communiquer la liste des organismes, autorités et personnes dont les

demandes d'information portant sur la personne concernée étaient motivées par des considérations qui relèvent de la sécurité nationale, de la défense nationale, de la sécurité publique ou de la prévention et la détection d'infractions pénales ainsi que les enquêtes et les poursuites en la matière ou l'exécution de sanctions pénales, y compris la protection contre les menaces pour la sécurité publique et la prévention de telles menaces.

Les demandes du client doivent être faites par écrit, datées, signées et adressées au siège central de la BNB, en joignant une photocopie recto verso clairement lisible de sa carte d'identité ou d'un document d'identité officiel équivalent admis par la loi. Les demandes émanant d'une personne morale doivent comprendre une photocopie recto verso clairement lisible du document d'identité officiel du mandataire agissant pour elle ainsi que la preuve de la procuration dont elle bénéficie.

Le client a le droit de demander la rectification ou la suppression des données inexactes enregistrées à son nom par le PCC. Cette demande doit de préférence être adressée à Crelan, en respectant le formalisme décrit au paragraphe précédent.

Le délai de conservation des données enregistrées dans le PCC vient à échéance :

- en ce qui concerne les données en rapport avec la qualité de titulaire, de cotitulaire ou de mandataire d'un compte bancaire ou de paiement : dix ans à partir de la fin de l'année civile durant laquelle la banque a communiqué la fin de cette qualité au PCC ;
- en ce qui concerne les données en rapport soit avec l'existence d'une transaction financière impliquant des espèces au nom du client, soit avec la qualité de personne physique qui verse ou reçoit effectivement des espèces pour le compte du client dans le cadre de cette transaction : dix ans à partir de la fin de l'année civile durant laquelle le redevable d'information a communiqué au PCC l'existence de cette transaction financière impliquant des espèces ;
- en ce qui concerne les données en rapport avec l'existence d'une relation contractuelle concernant une catégorie donnée de contrats financiers : dix ans à partir de la fin de l'année civile au cours de laquelle le redevable d'information a communiqué au PCC la fin de la relation contractuelle concernant la catégorie concernée de contrats financiers ;
- en ce qui concerne les données d'identification : à l'échéance de la dernière année civile d'une période ininterrompue de dix années civiles au cours de laquelle aucune donnée concernant l'existence d'un compte bancaire ou de paiement, d'une opération financière impliquant des contacts ou d'une relation contractuelle concernant n'importe quelle catégorie de contrats financiers visés à l'article 4, 3° de la loi PCC n'a été enregistrée dans le PCC concernant la personne visée ;
- en ce qui concerne la liste des demandes d'information introduites auprès du PCC par les organismes habilités : après deux années calendrier.

7.3. Traitement en dehors de l'Espace économique européen

Les sociétés de services et/ou les personnes qui leur sont liées et à qui les données à caractère personnel sont communiquées peuvent être situées à l'intérieur ou à l'extérieur de l'Union européenne. En cas de transfert de données à caractère personnel à des tiers situés en dehors de l'Union européenne, Crelan respecte les dispositions légales et réglementaires en vigueur pour de tels transferts. En effet, Crelan garantit un niveau de protection adéquat des données à caractère personnel ainsi transférées, conformément aux modes alternatifs établis par la Commission européenne. Vous pouvez obtenir une copie des mesures prises par Crelan pour transférer des données à caractère personnel en dehors de l'Union européenne en nous contactant en utilisant les coordonnées indiquées à la section « **11. Comment nous contacter ?** ».

7.4. Restrictions

Les données à caractère personnel obtenues dans le cadre des crédits logements et des crédits à la consommation ne seront pas communiquées à d'autres parties, sauf dans les cas où nous sommes légalement tenus de le faire (par exemple, à la Centrale des Crédits aux Particuliers, au Point de Contact central de la BNB, etc.), ou lorsque cela est nécessaire pour exécuter des obligations contractuelles.

Avec votre consentement, Crelan peut transmettre les données nécessaires à des entreprises partenaires (AXA Belgium, Europabank, etc.) afin de faciliter votre demande (assurance, crédit, leasing, etc.) pour un produit que Crelan n'est pas en mesure de vous fournir.

Crelan ne vendra jamais vos données à des tiers.

8. Combien de temps Crelan conserve-t-elle vos données à caractère personnel ?

Si vous êtes un client de Crelan, nous conserverons vos données à caractère personnel pendant la durée de la relation contractuelle, prolongée par la période de conservation légale ou par le délai de prescription pour faire face à toute réclamation ou tout recours éventuel introduit après la fin de la relation contractuelle.

En pratique, cela signifie que les données relatives à la relation avec le client doivent être conservées jusqu'à 10 ans après la fin de la relation. Pour les données relatives aux produits, il s'agit d'une période maximale de 10 ans à compter de la date à laquelle vous avez annulé le produit.

Crelan conserve :

- les données à caractère personnel relatives aux prospects ou aux demandes de relation client auxquelles Crelan n'a pas répondu, pendant deux ans à compter de la collecte des données ou du refus de la demande ;
- les enregistrements des conversations téléphoniques avec Customer Care afin de contrôler et d'améliorer la qualité du service, pendant 1 mois ;
- les données à caractère personnel relatives aux demandes de crédit refusées ou aux demandes de crédit qui n'ont pas abouti à un contrat de crédit, pendant trois ans à compter de la date de consultation de la Centrale des crédits aux particuliers ;
- les enregistrements d'images provenant de caméras de surveillance, pendant 30 jours.

9. Comment protégeons-nous vos données ?

Crelan dispose d'une politique de sécurité stricte qui doit être acceptée et suivie par chaque employé et chaque partie fournissant des services à Crelan.

Seules les personnes qui sont autorisées peuvent accéder à vos données à caractère personnel, car elles en ont besoin pour exercer leurs fonctions. Les personnes autorisées doivent faire preuve d'une discrétion professionnelle absolue et suivre scrupuleusement toutes les règles techniques et organisationnelles pour assurer la confidentialité des données à caractère personnel.

Nous appliquons également des techniques telles que l'agrégation ou le cryptage des données. Nous voulons ainsi éviter que des personnes non autorisées accèdent aux données, les traitent, les modifient ou les détruisent.

Nos sites web mentionnent parfois des liens vers des sites tiers (médias sociaux, événements que nous sponsorisons) dont les conditions d'utilisation n'entrent pas dans le champ d'application de la présente déclaration. Veuillez lire attentivement leurs politiques de protection des données à caractère personnel. Vous saurez ainsi si et dans quelle mesure ils respectent votre vie privée.

10. Quels sont vos droits ?

Le RGPD vous confère un certain nombre de droits en tant que client ou prospect. Par exemple, vous pouvez demander l'accès aux données que Crelan traite à votre sujet, vous pouvez demander que vos données soient corrigées, vous pouvez, dans certains cas, demander que vos données soient supprimées, etc. Vous pouvez exercer ces droits en adressant une simple demande à Crelan.

Pour exercer vos droits, il vous suffit de nous contacter par mail à l'adresse privacy@crelan.be, en précisant le droit que vous souhaitez exercer. Veuillez accompagner chaque demande d'une copie du recto de votre carte d'identité, afin que nous puissions vérifier votre identité. Si votre numéro de registre national figure au recto de votre carte d'identité, veuillez le rendre illisible pour des raisons de sécurité. Vous pouvez également envoyer votre demande d'exercice de vos droits par courrier à Crelan, boulevard Sylvain Dupuis, 251, 1070 Bruxelles, à l'attention du « Data Protection and Privacy Office ».

Si, à tout moment, vous pensez que Crelan ne respecte pas votre vie privée, vous pouvez déposer une plainte auprès de Crelan via le « Services Plaintes » sur le site web de la banque www.crelan.be. Vous pouvez également déposer une plainte auprès de l'Autorité de protection des données, rue de la Presse 35, 1000 Bruxelles. (<https://www.autoriteprotectiondonnees.be/citoyen>).

Le RGPD vous permet d'exercer les droits suivants :

10.1. Droit d'accès

Vous avez, à tout moment, le droit de savoir quelles sont vos données à caractère personnel que nous traitons. Sur simple demande de votre part, Crelan vous fournira un aperçu aussi complet que possible.

Notez que dans certains cas, une législation spéciale interdit la divulgation de certaines données personnelles.

10.2. Droit de rectification

Si vous constatez que vos données sont incorrectes ou incomplètes, vous pouvez nous demander de les corriger. Pour que vos données soient à jour, veuillez nous informer de tout changement (par exemple, un déménagement ou le renouvellement de votre carte d'identité).

10.3. Droit à l'effacement (droit à l'oubli)

Vous avez le droit de demander à Crelan de supprimer vos données à caractère personnel. Par exemple, si vous soupçonnez que Crelan a obtenu les données de manière illégale. Toutefois, ce droit n'est pas absolu. Une évaluation au cas par cas sera donc effectuée pour déterminer si la demande en question peut être acceptée. L'effacement de vos données peut également avoir pour conséquence que Crelan ne soit plus en mesure de vous fournir certains produits et services.

10.4. Droit à la limitation du traitement

Si vous n'êtes pas d'accord avec un traitement particulier de vos données à caractère personnel par Crelan, vous pouvez nous demander d'y mettre fin (temporairement). Toutefois, ce droit n'est pas absolu. Une évaluation au cas par cas sera donc effectuée pour déterminer si la demande en question peut être acceptée.

10.5. Droit d'opposition au traitement

Vous avez le droit de vous opposer sans aucune motivation au traitement de vos données à des fins de marketing direct fondé sur l'intérêt légitime de Crelan. Pour exercer ce droit, vous pouvez cliquer sur « se désinscrire » au 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 mail à privacy@crelan.be ou une lettre à Crelan à l'adresse susmentionnée.

En ce qui concerne les autres traitements fondés sur l'intérêt légitime de Crelan, ce droit n'est pas absolu. Nous ne pouvons pas satisfaire à votre demande si, par exemple, Crelan a besoin des données pour gérer les risques ou pour détecter et contrôler les abus ou les fraudes. Cette demande doit donc être appuyée par des motifs sérieux et justifiés.

10.6. Droit de retirer votre consentement

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

10.7. Droit à la portabilité des données

Vous avez le droit de recevoir vos données à caractère personnel dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine. Vous pouvez également nous demander de transférer vos données à caractère personnel directement à un autre responsable du traitement.

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

- nous traitons vos données à caractère personnel à la suite de votre consentement ou d'un accord ;
- le traitement est automatisé (pas de documents papier) ;
- vous fournissez vous-même les données.

10.8. Droit de ne pas être soumis à une prise de décision individuelle automatisée, y compris le profilage :

Pour les processus dans lesquels Crelan utilise la prise de décision automatisée (voir section « [6. Crelan utilise-t-elle la prise de décision automatisée ?](#) »), vous pouvez contacter Crelan pour obtenir une explication de la décision prise.

Ce faisant, vous pouvez exprimer votre opinion et vous avez le droit de contester la décision.

11. Comment nous contacter ?

C'est très simple ! Pour toute question ou demande concernant le traitement de vos données personnelles, veuillez vous adresser à privacy@crelan.be ou à Crelan, boulevard Sylvain Dupuis 251, 1070 Bruxelles, à l'attention de « Data Protection and Privacy Office ». Si vous souhaitez exercer vos droits, nous devons impérativement être en mesure de vous identifier correctement. Par conséquent, veuillez toujours accompagner votre demande d'une copie du recto de votre carte d'identité. Si votre numéro de registre national figure au recto de votre carte d'identité, veuillez le rendre illisible pour des raisons de sécurité.

12. Comment puis-je rester informé des modifications apportées à la présente déclaration ?

Dans un monde où la technologie évolue constamment, notre déclaration en matière de protection de la vie privée peut également faire l'objet de modifications. Nous vous invitons à toujours consulter la dernière version de cette déclaration à l'adresse <https://www.crelan.be/fr/particuliers/privacy>. Nous vous informerons des modifications importantes du contenu par nos canaux de communication habituels.