

DECLARATION EN MATIERE DE PROTECTION DES DONNEES

PRIVACY

Les aspects de cette déclaration relatifs à la mise en œuvre du Règlement européen des Données (Règlement « EU » aussi appelé « GDPR ») entrent en vigueur le 25/05/2018

Version 04/2018

CREDIT REGIONAL DU HAINAUT S.A.

« CRDH »

VOTRE PARTENAIRE FINANCIER

Dénomination : **Crédit régional du Hainaut s.a. (en abrégé : « CRDH »)**
B-5100 Jambes (Namur) - Rue Van Opré, 75 (siège social)
Tél + 32 (0)81 30 90 01 Fax + 32 (0)81 30 89 95
Email : info@crdh.be - Site : www.crdh.be

CRDH est inscrit dans le registre des intermédiaires « crédits hypothécaires et crédits à la consommation » sous le numéro d'entreprise 0450.966.163 tenu par le FSMA dont le siège est situé rue du Congrès, 12 - 14 à 1000 Bruxelles - Site : www.fsma.be

INTRODUCTION

La présente déclaration a pour objectif d'expliquer comment CRDH, (ci-après « le Courtier ») collecte, utilise et conserve les données à caractère personnel (ci-après « les données ») relatives à ses clients, personnes physiques, et à toute personne physique en contact avec CRDH (ci-après dénommés « vous »), en ce compris le client potentiel (ci-après le « prospect »), le donneur d'une garantie (par exemple, une caution), le mandataire, l'assuré ou le bénéficiaire des produits ou services du Courtier ou encore, le gérant ou représentant d'une personne morale, les sous-traitants (ci-après dénommé « tiers »).

Par « les données », le Courtier vise ici toutes les données à caractère personnel vous concernant, c'est-à-dire toute information qui permet de vous identifier directement ou indirectement en tant que personne physique.

DECLARATION SUR LA PROTECTION DES DONNEES

PRIVACY

Les informations suivantes relatives à la protection des données donnent un aperçu de la manière dont vos données sont collectées et traitées.

En vous communiquant les informations ci-après, le Courtier souhaite vous donner un aperçu de la manière dont vos données ainsi que vos droits conformément aux lois relatives à la confidentialité des données seront traités. Les détails sur quelles données seront traitées et quelles méthodes seront employées dépendent fortement des services demandés ou convenus.

QUELLE EST LA REGLEMENTATION EN BELGIQUE

La protection de vos données à caractère personnel est encadrée par la loi du 8 décembre 1992 et à partir du 25 mai 2018 la nouvelle réglementation GDPR (General Data protection Regulation, traduit en français par Règlement Général de Protection des Données, en abrégé RGPD). Le Courtier s'engage à respecter ses obligations ainsi que vos droits lorsqu'il est amené à devoir traiter vos données. Si vous souhaitez approfondir le sujet, le Courtier vous recommande le site de la Commission de la protection de la vie privée (<https://www.privacycommission.be/fr>).

QUI EST RESPONSABLE DU TRAITEMENT DES DONNEES

Le responsable du traitement de vos données à caractère personnel est CRDH, dont le siège social est établi en Belgique - Rue Van Opré, 75 - 5100 Jambes (Namur) - BCE 0450.966.163 - Email : info@crdh.be,

Le Courtier peut faire appel à des entreprises spécialisées qui seront alors amenées à traiter vos données pour le compte de et selon les instructions de ce dernier, dans le respect de la présente déclaration. Seules les données strictement nécessaires sont alors transmises à ces entreprises « tiers ».

Il peut aussi arriver que le Courtier traite vos données pour le compte d'autres entreprises, en suivant les instructions de celles-ci et en se conformant à leurs propres directives. Dans ce cas, le Courtier se conforme aux instructions de ses partenaires, qui sont responsables du traitement de vos données en ce qui les concerne.

QUELLES SOURCES ET QUELLES DONNEES UTILISONS-NOUS

Le Courtier traite les données personnelles qu'il obtient de ses clients dans le cadre de ses relations d'affaires. Le Courtier traite également – dans la mesure où cela est nécessaire pour fournir ses services – les données personnelles qu'il se procure auprès de sources autorisées et accessibles au public (p. ex. Internet), ou qui lui ont été légitimement transmises par d'autres entreprises avec lesquelles le Courtier collabore, ou d'autres tiers (p. ex. les banques, les compagnies d'assurances, les agents et/ou intermédiaires de ces dernières), dans la mesure nécessaire ou utile pour l'exercice des activités du Courtier.

ENUMERATION DES DONNEES PERSONNELLES UTILISEES

- Les données d'identification comme votre nom, prénom, numéro de carte d'identité, numéro du passeport ou date de naissance;
- Les coordonnées comme votre adresse, numéro de téléphone ou adresse e-mail;
- Le numéro de registre national;
- Les données d'identification financières comme le numéro de compte bancaire ou le numéro de carte de banque;
- Les informations relatives aux revenus et au patrimoine comme vos revenus, possessions et investissements ou vos éventuelles dépenses et dettes;
- Les informations professionnelles comme votre activité professionnelle ou statut professionnel;
- Les données relatives aux produits financiers et d'assurance que Vous détenez chez le Courtier ou dans d'autres établissements ou données relatives à vos dépenses et dettes ;
- Les données financières dérivées comme votre profil d'investisseur;
- Les données de règlement comme les données financières de paiement, les données sur le règlement d'un sinistre;
- Le style et les habitudes de vie comme la langue, la consommation de drogues, de tabac et d'alcool;
- Les informations relationnelles comme les données relatives à la situation familiale, l'état civil;
- Les données relatives à l'appareil portable comme les informations techniques sur l'appareil portable, les identificateurs pertinents du téléphone, la version du système d'exploitation, la localisation;
- Les données relatives à vos comportements et habitudes de navigation sur les sites et apps du Courtier : consultation d'informations, de simulations, d'achats ou de demandes, de réactions aux propositions commerciales du Courtier comme le fait de cliquer ou non sur une publicité en ligne ou le site d'origine (p. ex. sur lequel vous avez cliqué sur une publicité CRDH)... ;
- Les données concernant les enquêtes de satisfaction du Courtier ;

- Les données recueillies via des cookies. (les cookies sont essentiels au bon fonctionnement du site du Courtier. Ils remplissent divers rôles: retenir vos préférences, collecter des données statistiques, adapter le contenu et/ou la publicité des sites selon vos besoins.

CONTEXTE DANS LEQUEL LES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL SONT COLLECTEES

Certaines de vos données peuvent être collectées et traitées par le Courtier lorsque vous :

- Demandez un renseignement ;
- Devenez client ou vous vous enregistrez pour utiliser les services du Courtier (notamment les services en ligne) à chaque identification ou utilisation ;
- Remplissez, à votre demande, les formulaires et contrats que le Courtier vous soumet ;
- Utilisez un des produits ou services du Courtier;
- Connectez aux apps ou aux sites du Courtier;
- Contactez le Courtier par les différents canaux mis à votre disposition.

OBJECTIF DU TRAITEMENT DES DONNEES & LES BASES JURIDIQUES

Le Courtier traite les données à caractère personnel conformément aux dispositions du règlement européen sur la protection des données (RGPD) et dans le respect de la loi belge. Le Courtier ne traite pas de données qui révèlent de votre origine raciale ou ethnique, vos opinions politiques, votre orientation philosophique ou religieuse, votre appartenance syndicale, ni de données relatives à la santé, à la vie ou l'orientation sexuelles, de données génétiques ni de données biométriques.

LA FINALITE DU TRAITEMENT DES DONNEES

Le Courtier collecte et traite vos données à caractère personnel pour les finalités qui sont décrites infra. Le Courtier détermine seul ces finalités, pour les besoins de ses activités, et veille à ce que seules les données nécessaires et pertinentes au regard d'une finalité donnée fassent l'objet d'un traitement. D'une manière générale, la Courtier traite vos données dans les situations autorisées par la loi, c'est-à-dire :

- Dans le cadre de l'exécution du contrat ou la prise de mesures précontractuelles (par exemple évaluer l'opportunité d'un contrat) ;
- Pour se conformer aux obligations légales du Courtier ;
- Pour des raisons qui relèvent de l'intérêt légitime du Courtier. Lorsque ce type de traitement est effectué, le Courtier veille à préserver l'équilibre entre cet intérêt légitime et le respect de votre vie privée ;
- Dans des cas particuliers, avec votre consentement, qui fait alors l'objet d'une demande spécifique et non-ambigüe, précédée d'une information claire et compréhensible et que vous pouvez retirer à tout moment, conformément à la loi ;
- Dans le cadre de la prévention de la fraude, du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme, de la mise en œuvre de la législation MiFID ;
- A des fins de marketing direct, afin de vous proposer des produits et services d'assurances, et de crédits personnalisés, et d'éviter de vous proposer des produits ou services qui ne sont pas pertinents pour vous.

Ainsi, nous pourrions opérer un traitement automatisé de vos données « client » afin de déterminer des profils « clients généraux ou spécifiques », et pouvoir ainsi mieux estimer vos besoins et cibler nos offres. Cela nous permet, par exemple de :

- ❖ Vous offrir un crédit qui vous convient le mieux ;
- ❖ Vous proposer certains produits en fonction des moments-clés de votre vie ;
Vous recommander la meilleure assurance lors de l'achat d'une maison ;
- ❖ Vous conseiller les manières d'optimiser votre panier fiscal, p.ex. via une offre d'un produit d'épargne-pension.

LES BASES JURIDIQUES

La Loi sur la protection de la vie privée ne se rapporte qu'aux personnes, pas aux entreprises

Le Courtier est tenu par de nombreuses obligations légales et réglementaires qui nécessitent de traiter vos données dans le cadre de ses activités. Ces obligations peuvent impliquer que le Courtier collabore avec les autorités compétentes et/ou avec des tiers et leur transmette, le cas échéant, certaines de vos données.

Ces obligations relèvent principalement des domaines légaux et réglementaires suivants :

- L'obligation de procéder à des vérifications en matière d'octroi de crédits, concernant notamment l'analyse des risques, la solvabilité, les capacités de remboursement... ;
- L'obligation de contribuer à la prévention du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme, par l'identification des clients, représentants et bénéficiaires effectifs, la détermination du profil et le contrôle des opérations et transactions ;
- L'obligation de protéger le consommateur de produits et services financiers en identifiant le profil et la catégorie d'investisseur, ses capacités et ses objectifs d'investissement* ;
- L'obligation de répondre aux demandes officielles des autorités, fiscales et judiciaires belges ou étrangères.

La liste des domaines légaux et réglementaires en vertu desquels le Courtier est amenée à traiter vos données est non-exhaustive et est susceptible d'évoluer. Dans le cadre de ses obligations légales en matière de lutte contre le blanchiment, de vérification de la solvabilité lors d'une demande de crédit et de protection des investisseurs, le Courtier procède à des vérifications automatisées, au moyen de sources externes ou de données qui vous sont alors spécifiquement demandées.

Ces vérifications automatisées peuvent éventuellement déboucher sur un refus de contrat, ou une demande d'informations supplémentaires, selon le cas.

LES RELATIONS ENTRE LE COURTIER ET VOUS

Pour pouvoir engager, gérer ou conclure un contrat avec vous, le Courtier doit traiter vos données à caractère personnel. C'est le cas notamment pour l'octroi de crédits, ou la gestion de vos assurances*, afin notamment de :

- Répondre à votre demande ;
- Vous assister dans le processus d'inscription en ligne, dans la fourniture d'informations et dans la conclusion du contrat ;
- Donner suite à une demande, évaluer l'opportunité et estimer les risques liés à un éventuel contrat ;
- Evaluer votre solvabilité ou celle des personnes qui vous sont liées lors d'une demande de crédit ;
- Déterminer les conditions et garanties auxquelles la conclusion du contrat doit être conditionnée.

Lorsque le Courtier n'est pas en mesure de traiter des demandes relatives à des produits d'assurances* ou de crédits, sans obtenir au préalable de votre part certaines données (telles qu'une copie de la carte d'identité, d'autres pièces justificatives, des coordonnées de contact, etc.), le Courtier vous le signale et se réserve de ne pas donner suite à une demande dans l'attente des renseignements demandés.

Dans le cadre des contrats en cours ou de la gestion des contrats passés, le Courtier doit mettre en œuvre un certain nombre de processus et d'opérations de traitement des données, de nature diverse, y compris afin de tenir compte des obligations générales du Courtier sur le plan administratif et comptable (commissions).

Le Courtier peut traiter vos données personnelles de contact électronique, à savoir votre numéro de téléphone mobile et votre adresse e-mail, afin de vous adresser des informations, des publicités ou des propositions personnalisées, par le biais d'actions de marketing direct ou de newsletters. Dans ce cas, le Courtier demande au préalable votre consentement de manière spécifique.

A QUI VOS DONNEES PEUVENT-ELLES ETRE TRANSFEREES

Le Courtier ne vendra pas vos données personnelles à des fins de marketing direct pour d'autres entreprises.

Le Courtier transfère vos données à des sous-traitants (tiers) auxquels il fait appel pour vous fournir le meilleur service qui soit en matière de crédits et d'assurances, et pour les mêmes finalités que celles indiquées ci-avant « finalité du traitement des données »

Parmi ces tiers figurent, sans y être limité, les banques, les compagnies d'assurance, les éventuelles entreprises liées.

Le Courtier est un intermédiaire qui met en relation des personnes désireuses de traiter entre elles, sans conclure lui-même le contrat. Le Courtier sélectionne ces organisations avec le plus grand soin.

Lorsque la Courtier agit pour le compte de partenaires commerciaux, par exemple en tant qu'intermédiaire pour une entreprise d'assurance ou en tant qu'un intermédiaire en crédits pour une banque, le Courtier est amené à transférer des données à ces partenaires, conformément à leurs instructions.

Pour satisfaire à leurs obligations légales, les banques partagent certaines données personnelles avec la Banque Nationale de Belgique. Par exemple, les données qui permettent d'évaluer les risques de crédit, les notifications sur le fichier ENR, ainsi que les données relatives aux contrats concernant le crédit à la consommation et le crédit hypothécaire.

Dans certains cas, la loi oblige le Courtier à partager vos données avec des tiers autres que ceux susmentionnés, dont notamment : les pouvoirs publics, les organismes de réglementation, les autorités de contrôle et les organismes de surveillance lorsqu'il y a une obligation légale de communiquer/divulguer les informations qui vous concernent, telle que les autorités fiscales, l'Autorité des services et marchés financiers belge (la FSMA), la Commission de la protection de la vie privée belge (la CPVP) et l'Ombudsfin, la Centrale des Crédits aux Particuliers (la CCP), les autorités judiciaires/d'instruction telles que la police, les procureurs, les tribunaux, les instances d'arbitrage, de médiation à leur demande expresse.

Le Courtier ne fait pas appel à une entreprise en dehors de l'Union Européenne.

DROIT DE VOUS OPPOSER AU TRAITEMENT DES DONNEES

Dans certains cas, nous utilisons vos données personnelles à des fins de marketing direct (cf. page 7). Vous avez à tout moment le droit de vous opposer au traitement de vos données personnelles pour les besoins de ce type de marketing.

Si vous vous opposez à l'utilisation de vos données personnelles en vue d'un marketing direct, nous ne les traiterons plus à cette fin.

Vous disposez ainsi :

- D'un droit d'accès à vos données auprès du Courtier lequel implique la possibilité de demander à ce dernier : (i) s'il traite vos données à caractère personnel ; (ii) dans quels buts ces données sont traitées ; (iii) les catégories de données traitées ; (iv) les destinataires à qui elles sont communiquées ;
- D'un droit de rectification si vous constatez que vos données sont inexactes ou incomplètes ;
- D'un droit d'effacement en vertu duquel vous pouvez, au terme du contrat conclu par l'entremise du Courtier, demander au Courtier de cesser d'utiliser vos données personnelles. Le Courtier pourra cependant conserver vos données personnelles passées notamment lorsqu'elles sont nécessaires à d'autres fins, dont notamment en vertu d'une obligation légale ou pour l'exécution du contrat, conformément à la présente déclaration
- En vertu de ce droit d'effacement, vous avez également le droit de demander, à tout moment, au Courtier de cesser l'utilisation de vos données traitées sur la base de votre consentement ou de l'intérêt légitime du Courtier, à moins que le Courtier ne puisse démontrer qu'il existe des motifs légitimes et impérieux en faveur du traitement qui prévalent sur vos intérêts, vos droits et vos libertés, ou pour la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice. Veuillez noter que dans ce cas, le Courtier ne sera plus en mesure de vous fournir des services ni de poursuivre une relation d'affaires ;
- D'un droit de rectification. Si vos données personnelles sont inexactes, non pertinentes ou incomplètes, le Courtier les modifiera, les complétera et, dans certains cas précis, les supprimera dans la mesure permise par la loi.
- D'un droit d'introduire une plainte. En cas de conflit concernant le traitement de vos données personnelles, le Courtier se tient à votre disposition et peut être contacté au moyen des canaux suivants :
 - Par courrier : Rue Van Opré, 75 - 5100 Jambes (Namur) ;
 - Par email à l'adresse : info@crdh.be
 - Par téléphone au numéro 081/30 90 01 ;
 - Par fax au numéro 081/30 89 95 ;
 - Via le site internet du Courtier : www.crdh.be

Vous pouvez également soumettre une réclamation auprès de la Commission de protection de la vie privée par courrier: rue de la Presse 35 à 1000 Bruxelles, par courriel à l'adresse : commission@privacycommission.be, par téléphone au +02 274 48 00.

Une opposition ne requiert, en principe, aucune forme particulière, et vous devriez idéalement l'adresser par courrier et/ou par courriel, en joignant une copie du recto de votre carte d'identité à :

Crédit régional du Hainaut s.a.
Rue Van Opré, 75
5100 NAMUR
E-mail: info@crdh.be

Si vous exercez votre droit à l'opposition, vous pouvez ultérieurement, si vous le désirez, autoriser à nouveau les activités de marketing direct par ces mêmes canaux.

QUELLE EST LA DUREE DE CONSERVATION DE VOS DONNEES

Conformément à la Loi vie privée, les données à caractère personnel ne peuvent pas être conservées plus longtemps qu'il n'est nécessaire à la poursuite de l'objectif pour lequel elles sont traitées. Une autre législation oblige le Courtier à conserver certaines données à caractère personnel au minimum durant une certaine période. À cet égard, le Courtier tient compte des différentes règles légales qui obligent à conserver vos données à caractère personnel. Pour déterminer le délai de conservation, le Courtier tient compte en outre des modalités de traitement applicables. Concrètement, le Courtier distingue une période de rétention et une période d'archivage

SITE INTERNET - APPLICATIONS MOBILES

Si vous n'êtes pas client et que vous visitez le site internet du Courtier, vous acceptez que le Courtier utilise les données générées dans le cadre de cette visite. Outre les données que vous communiquez volontairement au Courtier lors de l'utilisation du site, le Courtier peut être amené à utiliser des cookies pour récolter des données.

Un "cookie" est une petite pièce d'information sauvegardée par un site web au sein du navigateur Internet de votre ordinateur. Ce "cookie" peut être récupéré lors d'une visite ultérieure sur ce même site. Le "cookie" ne peut être lu par un autre site web que celui qui l'a créé. Le site utilise les "cookies" à des fins administratives pour, par exemple, enregistrer vos préférences pour certains types d'informations, ce qui vous évitera de devoir répéter les mêmes saisies au clavier lors de chaque visite à notre site.

La plupart des "cookies" ne fonctionnent que le temps d'une session ou visite. Aucun d'entre eux ne contient d'informations vous rendant susceptible de pouvoir être contacté par téléphone, courrier électronique ou postal. Il vous est également possible de configurer votre navigateur pour vous informer lors de chaque création de "cookie" ou pour empêcher leur enregistrement.

PROTECTION DES DONNEES

L'accès à vos données à caractère personnel n'est autorisé qu'aux seules personnes pour lesquelles cela s'avère nécessaire à l'accomplissement de leur mission. Elles sont tenues à une stricte discrétion professionnelle. En vue d'éviter et de détecter des accès, pertes ou divulgations inappropriés de vos données personnelles, le Courtier a en outre mis en place des mesures de protection techniques et organisationnelles telles qu'un système de détection d'intrusion, les anti-virus, les pare-feux...

MODIFICATION DE LA PRESENTE DECLARATION

Dans un monde qui change et où les technologies évoluent sans cesse, cette déclaration de confidentialité peut être sujette à modifications. Le Courtier vous informera via son site internet ou par les autres canaux de communication habituels de toute modification.

