

PROTECTION ET CONFIDENTIALITE DES DONNEES PERSONNELLES TRAITEES PAR CARREFOUR BANQUE

Le monde actuel connaît une croissance exponentielle du volume de données disponibles. Ce phénomène nous permet d'améliorer votre expérience en tant que client en vous proposant des produits sur mesure, une information adaptée à votre profil et des procédures plus simples et plus efficaces.

Carrefour Banque est conscient de l'impact que peut engendrer sur la vie privée de ses clients, les traitements des données personnelles qu'elle réalise. En conséquence nous considérons comme essentiel la protection de vos données personnelles que nous traitons.

C'est pour cette raison que Carrefour Banque souhaite vous présenter les principes qui la guident quant à la gestion de vos données à caractère personnel et leur confidentialité. Nous vous informerons régulièrement des modifications apportées au traitement de vos données personnelles, via notre site Internet ou par tout autre de nos canaux habituels de communication.

Carrefour Banque qui a toujours attaché une grande importance à la protection de vos données personnelles, continue d'améliorer en continu ses procédures, moyens techniques et organisationnels, permettant de veiller à la protection de vos données contre toute tentative d'utilisation ou de divulgation non autorisées.

En tant que responsable de traitement de vos données personnelles, nous nous sommes dotés d'une équipe chargée de la protection des données, ainsi que d'un réseau de responsables de la protection des données, qui veillent à la sécurité de vos données. Nous vous informons également que Carrefour Banque est intermédiaire en opérations d'assurance pour les produits d'assurance qu'elle vous propose. Les données collectées dans le cadre de vos contrats d'assurance sont traitées par les sociétés d'assurance qui nous ont mandatés et qui sont responsables du traitement desdites données personnelles vous concernant.

Quelles données recueillons-nous ?

Carrefour Banque s'engage vis-à-vis de ses clients à ne collecter et à ne traiter que les données nécessaires à ses activités portant en particulier sur la fourniture des services que nous vous proposons, ainsi que des produits et services personnalisés en fonction de votre profil.

En conséquence, Carrefour Banque collecte différentes données à caractère personnel vous concernant. A titre d'exemple des données :

- d'identification (nom, prénom, adresse) ;
- de contact (numéro de téléphone fixe ou mobile, adresse e-mail, adresse postale) ;
- de connexion (ex : adresse IP) ;
- portant sur votre situation familiale ;
- liées à votre activité professionnelle ;
- informations bancaires ou relatives aux transactions ;
- sur votre comportement, vos habitudes et vos préférences de consommation issues de l'analyse de l'utilisation de nos produits et services.

En fonction du type de produit souscrit et si cela est nécessaire, nous pouvons être amenés à vous demander de nous communiquer des données personnelles concernant notamment :

- les membres de votre famille ;
- le co-emprunteur ;
- le représentant légal, (titulaire d'une délégation de pouvoir) ;
- le bénéficiaire effectif.

Les données personnelles contenues dans les bases des données de Carrefour Banque peuvent provenir directement de ses clients ou être obtenues à partir des sources suivantes :

- des publications ou bases de données mises à sa disposition par les autorités, conformément à ce qui est autorisé par les dispositions légales ou réglementaires applicables ;
- des tiers, tels que des organismes de prévention de la fraude ou des fournisseurs de données, ceci en conformité avec la réglementation sur la protection des données.

Les données ainsi transmises, nous permettent de mettre à jour nos bases de données et de compléter les informations dont nous disposons vous concernant, cela, pour mieux vous connaître et vous proposer les produits et services de Carrefour Banque.

Pour quels usages et pour quelles raisons utilisons-nous vos données ?

1) Pour l'exécution des mesures précontractuelles prises à votre demande et/ou exécution du contrat que vous avez souscrit, notamment :

- vous donner des informations concernant nos produits et services ;
- évaluer si nous pouvons vous proposer un produit ou un service et sous quelles conditions, dans le cadre de l'analyse de votre demande d'octroi de crédit ;
- réaliser les opérations nécessaires à la gestion des produits ou services auxquels vous avez souscrit ;
- gérer et traiter les incidents de paiement, les impayés et les opérations de recouvrement amiable et judiciaire en décoliant et plus globalement tout litige ou contentieux pouvant surgir ;
- plus globalement pour gérer notre relation commerciale avec vous.

2) Pour respecter nos obligations légales et réglementaires :

- lutter contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme ;
- appliquer les réglementations bancaires et financières en vertu desquelles nous devons notamment :
 - mettre en place des mesures de sécurité afin d'éviter les abus et les fraudes ;
 - détecter les transactions inhabituelles ;
 - délivrer et conserver les certificats électroniques liés aux signatures électroniques ;
 - détecter les situations de fragilité financière afin de proposer aux clients concernés des mesures d'accompagnement adaptées.
- répondre aux demandes officielles d'autorités publiques ou judiciaires habilitées à cet effet.

De plus, dans le cadre de la procédure d'octroi de crédit, nous sommes tenus de consulter le Fichier des Incidents de Remboursement de Crédits aux Particuliers (FICP), et en cas d'incident de paiement caractérisé, de demander l'inscription d'informations vous concernant dans ce fichier. En cas de refus de

votre demande, vous pouvez nous solliciter pour un entretien afin de présenter vos observations.

3) Pour les besoins de la poursuite de nos intérêts légitimes

Carrefour Banque traite vos données personnelles, dans le cadre de ses intérêts légitimes et dans le respect de vos droits et libertés, afin de développer et commercialiser ses produits et services, d'améliorer sa gestion du risque, pour réaliser des études et défendre ses intérêts en justice ; cela nous conduit notamment à traiter vos données pour :

- établir la preuve des transactions ;
- assurer la sécurité physique, logique et informatique de nos systèmes d'information et de nos réseaux ;
- prévenir la fraude ;
- former notre personnel en enregistrant les appels téléphoniques passés à ou par nos centres d'appels ;
- analyser vos données notamment pour personnaliser les produits et services que nous proposons en fonction de votre profil, vous adresser des messages, communications personnalisés ou non, concernant nos produits ou services.

Si nous sommes amenés à traiter vos données pour des finalités autres que celles listées dans le paragraphe ci-après, nous vous en informerons, et procéderons à toutes démarches complémentaires éventuellement nécessaires.

Qui peut accéder à vos données ?

Carrefour Banque peut, dans le cadre des finalités précitées être amené à transférer vos données aux destinataires suivants :

- Les services internes de CARREFOUR BANQUE en charge de gérer notre relation commerciale (toutes les personnes en charge de la passation, de la gestion et de l'exécution des contrats) ;
- Les personnes chargées du service marketing, du service commercial, des services chargés de traiter la relation client, les réclamations, la prospection ; les services administratifs, les services informatiques ainsi que leurs responsables hiérarchiques ;
- La société Carma (Carrefour Assurance) ses délégués de gestion, les intermédiaires d'assurance) ;
- Nos partenaires ;
- S'il y a lieu les co-emprunteurs et le bénéficiaire effectif du contrat ;
- Les organismes directement concernés par un cas de fraude ;
- Nos prestataires et sous-traitants (ex : prestataires informatiques) ;
- Les avocats, auxiliaires de justice et officiers ministériels, les autorités administratives ou judiciaires saisies d'un litige le cas échéant ;
- Les médiateurs, les autorités de tutelle et de contrôle habilités à recevoir de telles données ;
- Les services chargés du contrôle tels que les commissaires aux comptes et les auditeurs ainsi que les services chargés du contrôle interne.

Focus sur les services accessoires

Dans le cadre de votre souscription aux produits et services de Carrefour Banque, vous pouvez bénéficier de services accessoires. Vous pouvez librement souscrire à ces différents services auprès du fournisseur desdits services. Seul le fournisseur du ou des service(s) accessoire(s) souscrit(s) est le responsable de traitement au sens de la réglementation sur les données à caractère personnel, pour les données personnelles vous concernant qu'il traite. Il vous appartient de prendre connaissance auprès dudit fournisseur, des modalités suivant lesquelles il opère le traitement de vos données personnelles.

Nous vous informons que nous pouvons être amenés à transmettre auxdits fournisseurs des données vous concernant qui leur sont nécessaires pour vous fournir leurs services. Par exemple, Carrefour Banque est amené à communiquer vos nom et prénom ainsi que des données techniques vous concernant, au programme de fidélité Carrefour, pour lui permettre de reconnaître l'utilisation de votre Carte PASS ou C-zam, si vous décidez de rattacher votre carte de fidélité à celles-ci.

Transferts de données personnelles hors de l'Union Européenne

Carrefour Banque peut procéder à des transferts de données personnelles hors de l'Union Européenne. Pour sécuriser ce type de transfert, Carrefour Banque, par exemple :

- choisit des prestataires situés hors de l'Union Européenne localisés dans un pays relevant d'un niveau de protection des données personnelles adéquat tel que reconnu par la Commission Européenne, ou
- si le prestataire n'est pas situé dans un pays qui présente le niveau de protection adéquat, et sauf pour Carrefour à ne pas pouvoir bénéficier des dérogations prévues par les textes applicables, Carrefour Banque sécurisera de tels transferts par :
 - la conclusion de clauses contractuelles types reconnues par ladite commission Européenne, ou
 - le recours à un prestataire qui a adopté des règles contraignantes, reconnues par les autorités de contrôles européennes.

Afin d'obtenir une copie de ces mesures ou savoir où elles sont disponibles, [vous pouvez adresser une demande écrite au délégué à la protection des données](#).

Durée de conservation de vos données personnelles par Carrefour Banque

La conservation de vos données par Carrefour Banque varie selon les réglementations et lois applicables, ou encore en fonction de nos exigences opérationnelles, telles que la gestion des comptes, le traitement des réclamations ou des demandes des régulateurs, ainsi que le cas échéant, pour la défense de nos droits.

A titre d'exemple, les données liées à l'exécution des contrats conclus seront conservées pendant toute la durée de la relation contractuelle, les données personnelles utilisées à des fins de sollicitations commerciales pourront être conservées et traitées pendant 3 ans suivant le dernier contact de la part du client.

L'exécution de certaines obligations légales spécifiques et délais de prescription qui y sont attachés nous amènent à conserver vos données personnelles plus longtemps et notamment :

- 6 ans pour les documents fiscaux ;
- 10 ans pour les pièces comptables ;
- toute la durée des contentieux et jusqu'à épuisement des voies de recours.

Enfin, en cas d'exercice de leurs droits par les personnes concernées, les données relatives aux pièces d'identité peuvent être conservées pendant les délais de prescription légale applicables.

Quels sont vos droits et comment les exercer ?

Conformément à la réglementation sur la protection des données à caractère personnel, vous bénéficiez d'un droit à l'information. Vous bénéficiez également des droits suivants :

- Droit d'accès : vous pouvez obtenir des informations relatives au traitement de vos données personnelles ainsi qu'une copie de celles-ci ; Il est ici précisé qu'au titre du droit d'accès, Carrefour Banque pourra demander le paiement de frais raisonnables basés sur les coûts administratifs pour toute copie supplémentaire des données à celle qui vous sera communiquée ;
- Droit de rectification : si vous considérez que vos données personnelles sont inexactes ou incomplètes, vous avez le droit d'obtenir que ces données soient modifiées en conséquence ;
- Droit d'effacement : vous pouvez demander la suppression de vos données personnelles, dans certains cas et notamment lorsque les données traitées ne sont plus nécessaires au traitement, sous réserve toutefois des délais de prescription légaux applicables et de ce qui nous est nécessaire pour la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice ;
- Droit à la limitation du traitement de vos données dans certains cas, ce qui implique un usage restreint de vos données ;
- Droit d'organiser la gestion de vos données après votre décès ;
- Droit à la portabilité : lorsque que c'est applicable, vous avez le droit de demander la communication de vos données personnelles dans un format structuré lisible en machine ;
- Droit d'opposition : vous pouvez pour des motifs liés à votre situation particulière, vous opposer au traitement de vos données personnelles. En cas d'exercice d'un tel droit d'opposition, Carrefour Banque cessera le traitement sauf lorsqu'il existe des motifs légitimes et impérieux pour le traitement, qui prévalent sur les intérêts et droits et les libertés de la personne concernée, ou pour la constatation, l'exercice ou la défense d'un droit en justice ;
- Droit d'opposition, à tout moment, au traitement de vos données à des fins de prospection, en ce inclus les traitements de profilage liés à cette prospection ;
- Droit de retirer votre consentement : lorsque le traitement de vos données a été soumis à votre consentement, vous avez le droit de retirer ce consentement à tout moment (le retrait de votre consentement sera sans incidence sur la licéité du traitement réalisé avant le retrait du consentement).

Carrefour Banque souhaite vous informer que le non renseignement ou la modification de vos données sont susceptibles d'avoir des conséquences dans le traitement de certaines demandes dans le cadre de l'exécution des contrats ou services conclus et que vos demandes au titre de l'exercice des droits seront conservées à des fins de suivi.

Pour exercer les droits listés ci-dessus, vous pouvez adresser une demande écrite à l'adresse suivante :

Carrefour Banque
TSA 74116
77026 Melun Cedex

Vous voudrez bien indiquer vos nom, prénom, e-mail, adresse et si possible votre référence client. Conformément à la réglementation en vigueur, votre demande doit être signée et accompagnée de la photocopie d'un titre d'identité portant votre signature et préciser l'adresse à laquelle doit vous parvenir la réponse. Une réponse vous sera alors adressée dans les meilleurs délais.

Nous vous informons par ailleurs de l'existence de la liste d'opposition au démarchage téléphonique « Bloctel », gérée par Opposetel, sur laquelle vous pouvez vous inscrire gratuitement ici : <https://conso.bloctel.fr/>.

Dans l'hypothèse où nous ne parviendrions pas à répondre à vos demandes d'une manière qui vous satisfasse, vous pouvez également introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle (en France, la CNIL, 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07. Tél : 01 53 73 22 22).

Pour contacter le délégué à la protection des données

Si vous avez des questions relatives à l'utilisation de vos données personnelles décrite dans cette Notice d'Information, merci de contacter notre Délégué à la Protection des Données à l'adresse suivante :

Carrefour Banque
TSA 74116
77026 Melun Cedex.