

Déclaration de protection de la vie privée Europabank sa

Déclaration de protection de la vie privée Europabank sa.....	1
La protection de votre vie privée – notre priorité !	3
1. Europabank et eb-lease.....	3
2. Quelles informations Europabank récolte-t-elle?.....	3
2.1. Quelles sont les données à caractère personnel?	4
2.2. Quelles données à caractère personnel Europabank récolte-t-elle ?	4
2.2.1. Informations pour vous identifier, vous contacter et vous conseiller correctement.....	4
2.2.2. Les données publiques et données obtenues par de tierces parties	5
2.2.3. L'endroit où vous vous trouvez peut être important pour nous	5
2.2.4. Nous enregistrons aussi les données de simulation, les formulaires à compléter, etc.....	6
2.2.5. Ce que vous communiquez à notre collaborateur peut être traité	6
2.2.6. La correspondance par écrit est surveillée minutieusement.....	6
2.2.7. Enregistrement des conversations par téléphone, vidéo et chats	6
2.2.8. Les images des caméras de surveillance sont temporairement stockées	7
2.2.9. Les données de transaction sont sauvegardées et un suivi est assuré.....	7
2.2.10. Cela peut être plus que les données vous concernant personnellement	7
3. Le traitement doit être légitime	8
3.1. Nécessaire pour l'exécution d'un contrat où vous êtes une des parties.....	8
3.2. Une obligation légale.....	9
3.3. Car Europabank a un intérêt légitime à traiter vos données.....	10
3.4. Sur base de votre autorisation.....	12
4. Avec qui Europabank partage vos données à caractère personnel?.....	13
5. Vos droits lors du traitement des données à caractère personnel.....	13
5.1. Le droit de regard	14
5.2. Le droit de rectification.....	14
5.3. Droit à l'effacement (droit à l'oubli)	14
5.4. Le droit d'opposition	14
5.5. Le droit d'opposition contre la décision individuelle automatisée (profiling).....	14
5.6. Droit à la portabilité des données.....	14
5.7. Droit à la limitation du traitement.....	14
6. Quelles mesures de sécurité prenons-nous?.....	15

6.1.	Pas tout le monde peut voir vos données chez nous	15
6.2.	Vos données sont traitées à un certain nombre de places	15
6.3.	Europabank prend des mesures concrètes afin de sécuriser vos données.....	16
6.4.	Europabank ne sauvegarde pas vos données éternellement	17
6.5.	Que faisons-nous avec des questions de tierces parties?.....	17
6.6.	Vous pouvez également aider à sécuriser vos données.....	17
7.	Modifications à la politique vie privée	18

La protection de votre vie privée – notre priorité !

D'application à partir du 25/5/2018

Conformément au Règlement Général sur la protection des données en vigueur à partir du 25 mai 2018.

Votre vie privée et la protection de vos données à caractère personnel sont d'une importance capitale pour nous. Qu'il s'agisse de vous en tant que client, en tant que futur client potentiel ou en tant qu'une autre personne concernée, nous nous engageons à ce que ces données soient traitées de manière licite, loyale et transparente. Pour cela, nous vous donnons ci-après des explications sur la manière dont nous collectons et traitons certaines informations personnelles vous concernant en tant que personne physique.

Nous vous conseillons de lire ce document attentivement afin que vous sachiez à quelles fins nous utilisons vos données, quels sont vos droits légaux et comment vous pouvez les exercer.

Europabank peut toujours modifier cette déclaration sur la protection de la vie privée et vous en informera par le biais du présent site internet et par tous les autres canaux de communication habituels. Vous trouverez toujours la version la plus récente sur le site www.europabank.be/fr/vie-privee.

Pour plus d'informations concernant la loi relative à la protection de la vie privée d'application en Belgique, vous pouvez vous rendre sur le site de la Commission de la protection de la vie privée www.privacycommission.be.

1. Europabank et eb-lease

Europabank est une banque actuellement uniquement active en Belgique. Le siège d'Europabank est situé Burgstraat 170, 9000 Gent. Europabank travaille jusqu'à présent selon le modèle bancaire classique où les dépôts des clients sont convertis en crédits aux particuliers et aux entreprises.

Europabank propose par le biais de sa filiale eb-lease également le leasing financier et le renting comme formes de financement alternatives pour l'achat de biens mobiliers pour entreprises et entrepreneurs indépendants.

Europabank est par ailleurs la seule banque belge certifiée par les émetteurs de carte internationaux Visa et Mastercard pour le traitement des paiements.

Tant Europabank qu'eb-lease font partie du Groupe Crelan.

Europabank est responsable du traitement des données à caractère personnel de ses clients. Par ailleurs, Europabank traite aussi les données à caractère personnel pour le compte d'eb-lease, où les instructions d'eb-lease sont suivies. Par conséquent, Europabank est tant votre interlocuteur que celui des autorités de surveillance en ce qui concerne la protection de votre vie privée.

2. Quelles informations Europabank collecte-t-elle?

À différents moments, vous avez en tant que personne un contact direct avec Europabank, tant physique que digital. Par exemple, lorsque vous contactez Europabank directement ou

que vous visitez son site internet, lorsque vous venez à l'agence ou au siège, lors de la conclusion d'une relation client lorsque vous vous enregistrez pour utiliser les services en ligne d'Europabank, lorsque vous souscrivez à un de nos produits ou services, dans le cas où vous réagissez à une de nos actions commerciales,... Bref : un contact s'établit entre vous et Europabank s'établit à plusieurs moments et de multiples façons.

Suite à un contact de ce type, Europabank peut collecter et traiter vos données à caractère personnel.

2.1. Quelles sont les données à caractère personnel?

Par données à caractère personnel, l'on entend toute information se rapportant à vous par laquelle vous pouvez être identifié directement ou indirectement, comme un nom, une adresse, une date de naissance, un numéro de téléphone, un numéro de registre national, un numéro d'identification, des données de localisation, un moyen d'identification en ligne ou un ou plusieurs éléments spécifiques qui sont caractéristiques de votre identité physique, physiologique, psychique, économique, culturelle ou sociale. Toutes ces données sont protégées par Europabank lorsque celles-ci sont traitées.

“Traitement” porte sur toute opération dans le sens le plus large effectuée ou non à l'aide de procédés automatisés telle que la collecte, l'enregistrement, l'organisation, l'adaptation, la consultation, l'utilisation et la diffusion de données.

2.2. Quelles données à caractère personnel Europabank traite-t-elle ?

Europabank peut traiter vos données à caractère personnel uniquement à des finalités déterminées, explicites et légitimes. Europabank utilise différentes données à plusieurs finalités :

2.2.1. Informations pour vous identifier, vous contacter et vous conseiller

correctement

- Afin de pouvoir vous *identifier* : votre nom, sexe, date de naissance, nationalité, adresse, carte d'identité, numéro de client, numéro de registre national, plaque d'immatriculation d'un véhicule, permis de conduire
- Afin de pouvoir vous *contacter* (de manière sécurisée) : votre numéro de téléphone, adresse mail, langue, nom d'utilisateur sur les réseaux sociaux ... Cela comporte également des données techniques comme les données d'identification des appareils que vous utilisez (adresse Mac, IP, données d'identification uniques de votre appareil, etc).
- Afin de pouvoir correctement vous *conseiller* et/ou vous *servir* :
 - les produits que vous possédez : vos numéros de compte, vos produits financiers (payer, crédit, assurer, épargner & investir)
 - votre utilisation des produits : par vos transactions, votre salaire et autres revenus et dépenses, l'évolution de vos avoirs, les investissements, crédits, assurances, les mouvements et le solde sur vos comptes, l'utilisation de nos applications,...
 - vos préférences et intérêts : votre intérêt potentiel en nos produits, un historique de vos informations financières et les conseils précédents d'Europabank.
 - votre profil client : Europabank peut par exemple analyser votre comportement sur base de transactions de paiement (les opérations sur votre compte, avec votre carte etc.) et détecter vos besoins. Sur base de ce profil,

Europabank peut par exemple mieux analyser quelle solution de paiement vous devriez utiliser ou de quelles assurances vous avez besoin.

- votre situation familiale : état civil, composition du ménage, relations
- votre situation financière globale : le total de vos avoirs, vos biens immobiliers etc. Europabank peut vous fournir un meilleur conseil grâce à cet aperçu global de votre situation.
- votre activité : votre formation, profession, expérience professionnelle
- vos 'moments clés': les phases importantes dans votre vie (dans le passé, actuellement et dans le futur). Exemples : se marier/cohabiter, agrandissement du ménage, projets d'habitation, décès d'un membre du ménage, etc.
- votre style de vie : vos loisirs et intérêts, abonnements, etc. Cela comporte également des informations concernant votre habitat et vos biens.
- votre santé : en tant que sous-traitant pour un assureur tiers, Europabank a parfois besoin d'informations dans ce cadre-là (par ex. pour souscrire à une assurance solde restant dû). Pour le traitement de ces informations, de strictes procédures doivent bien évidemment être suivies.
- votre feedback : vos remarques et suggestions, plaintes du passé. Celles-ci peuvent aider Europabank à vous offrir un meilleur service dans le futur.

2.2.2. Les données publiques et données obtenues via des tierces parties

Europabank traite parfois également des données publiques,

- Par exemple la publication dans les Annexes au Moniteur belge de votre nomination en tant qu'administrateur d'une société, une donnée soumise à l'obligation de publication;
- Ou issues d'informations que vous avez vous-même rendues publiques comme des informations sur votre site ou par votre profil public sur les réseaux sociaux ou données vous concernant qu'Europabank a reçues de la part de tiers (membres de la famille, etc.).
- Ou des informations qui sont publiques car elles sont par exemple connues dans votre région ou parues dans la presse. Des informations issues de la Banque Carrefour des Entreprises et de Graydon en font partie.

Europabank peut également recevoir des données à caractère personnel de tierces parties comme des courtiers. Les mesures nécessaires sont prises avec ces sociétés de manière contractuelle afin de garantir l'intégrité et la sécurité de vos données.

Ces données publiques et les données obtenues via des tierces parties peuvent être pertinentes et peuvent être utilisées par Europabank pour les finalités mentionnées dans cette déclaration sur la protection de la vie privée et également pour contrôler l'exactitude de données dans des fichiers et afin de soutenir des actions de marketing (direct).

2.2.3. L'endroit où vous vous trouvez peut être important pour nous

Si Europabank souhaite accéder à votre localisation, elle vous demandera votre autorisation. Cela arrive lorsque vous visitez certaines pages du site, lorsque vous utilisez l'application Europabank ou lorsque vous utilisez une autre nouvelle technologie.

Europabank donne alors des informations expliquant la raison pour laquelle votre localisation est utilisée, comme par exemple pour chercher l'agence la plus proche.

Nous connaissons également votre localisation sur base de votre adresse IP et des données techniques de votre téléphone. Ces données peuvent également être importantes pour détecter une fraude de carte de crédit par exemple et pour mieux protéger vos données.

2.2.4. Nous enregistrons aussi les données provenant de simulation, de formulaires à compléter, etc.

Lorsque vous complétez vos données sur un formulaire d'Europabank de manière digitale ou d'une autre façon, ces données sont traitées par Europabank pour la gestion administrative du processus pour lequel vous avez complété le formulaire. De cette manière, vos données peuvent être sauvegardées provisoirement dans une simulation. Vous ne devez donc pas compléter à nouveau les données lorsque vous recommencez après que le processus a été interrompu. Il est bien sûr important lorsque vous complétez des formulaires, de vous identifier entièrement en tant que client. Europabank peut ainsi ajouter au formulaire certaines données sous-jacentes qui sont déjà connues sans devoir vous les demander à nouveau, mais où il est uniquement demandé de contrôler si les données sont complètes et actuelles.

Europabank peut de cette façon évaluer le processus lorsque vous complétez les données et vous demander pourquoi vous avez interrompu une opération, du moins si votre identification était suffisante au moment où le processus a été interrompu.

Europabank tient compte de votre autorisation d'utiliser vos données à caractère personnel pour pouvoir utiliser les informations du formulaire et pour vous contacter dans le futur, avec ou sans informations, publicités ou propositions sur mesure.

2.2.5. Ce que vous communiquez à notre collaborateur peut être traité

Lorsque vous contactez un collaborateur d'Europabank en agence, par téléphone, par mail ou par un autre canal de communication, cela peut être enregistré pour créer un aperçu des contacts et afin d'en avoir un (bref) rapport.

Même si vous n'êtes pas client, Europabank enregistrera les informations que vous communiquez. Ces informations peuvent alors être utilisées ultérieurement lorsque vous devenez client.

De cette manière, Europabank veut par exemple éviter que vous deviez communiquer les mêmes informations à nouveau ou que vous deviez répondre aux mêmes questions. Ainsi la continuité du service à votre égard peut encore s'améliorer.

2.2.6. La correspondance écrite est surveillée minutieusement

Si vous utilisez un mail lorsque vous contactez Europabank ou que vous utilisez des canaux de communication digitaux de la banque (par ex. eb online), la banque peut ainsi vous fournir les informations administratives et légalement obligatoires.

La correspondance avec les collaborateurs dans leur qualité de collaborateur Europabank (adresse de l'agence, fax de l'agence, adresse mail fonctionnelle ou personnelle d'Europabank) est supposée être professionnelle et peut donc être consultée dans le cadre de :

- leur mission,
- preuve,
- contrôle sur le lieu de travail,
- sécurité,
- lutte antifraude
- optimisation et/ou continuité du service, y compris l'utilisation d'une analyse et rédaction automatisée de textes afin d'aider les collaborateurs à correspondre avec vous rapidement et efficacement.

2.2.7. Enregistrement des conversations par téléphone, vidéo et chat

Europabank peut écouter ou enregistrer les conversations que vous avez avec un collaborateur du réseau d'agences ou de l'administration centrale, un centre de contact, notre helpdesk, nos experts à l'administration centrale ou ailleurs. Nous faisons cela non seulement au vu de la formation et du coaching de nos collaborateurs, mais également pour l'amélioration de la qualité de notre service et le contrôle des processus. Ces conversations peuvent être sauvegardées plus longtemps en guise de preuve pour certains incidents. En cas de contestation, nous sauvegarderons ce type de données aussi longtemps que nécessaire pour notre défense.

2.2.8. Les images des caméras de surveillance sont temporairement stockées

Europabank peut utiliser des caméras à l'intérieur et autour des bâtiments et agences où la banque est active. S'il s'agit de caméras de surveillance, les règles juridiques en la matière sont respectées. Si une caméra de surveillance est présente, Europabank le fait savoir par un autocollant clairement visible, comme prévu par la loi. Dans les autres cas, la législation générale relative à la protection de la vie privée est respectée. Vous trouverez plus d'informations concernant ces lois sur le site de la Commission de la protection de la vie privée.

Les enregistrements vidéo des caméras de surveillance à l'intérieur et autour des bâtiments d'Europabank (indiqué par un autocollant) sont sauvegardés maximum un mois, mais dans certains cas, cela peut être plus longtemps :

- si les images enregistrées sont utiles pour des preuves d'agissements qui pourraient démontrer un délit ou une nuisance,
- pour prouver des dégâts ou pour identifier un auteur, un fauteur de trouble, un témoin ou une victime.

Vous avez des questions concernant les vidéos de surveillance? Dans ce cas, vous pouvez vous adresser au Data Protection Officer (dataprotection@europabank.be).

2.2.9. Les données de transaction sont sauvegardées et un suivi est assuré

Europabank utilise les données de transaction pour effectuer et contrôler elle-même les transactions et pour les transférer à d'autres institutions financières qui effectuent des opérations de paiement et de compensation. Vos données de transaction peuvent également être utilisées pour réaliser des modèles globaux et des analyses. Europabank utilise également vos données pour avoir une idée plus précise d'un client, par exemple pour la prévention ou la détection du blanchiment d'argent.

2.2.10. Cela peut être plus que les données vous concernant personnellement

Par exemple, si vous avez une société ou des enfants, vous êtes d'accord qu'Europabank sauvegarde aussi ces relations et traite les données de personnes éventuellement liées. Europabank peut aussi traiter les données à caractère personnel de personnes qui n'ont pas de lien direct avec vous mais qui sont impliquées dans une relation, par exemple en tant que bénéficiaire d'une assurance. Lorsque vous communiquez des informations sur les membres de votre famille ou des personnes concernées, Europabank vous demande de les en informer (par exemple au sujet d'un changement d'adresse que vous avez transmis à la banque).

Que signifie cela pour les personnes morales ?

- Vous acceptez qu'Europabank traite la relation avec et les données des personnes (morales) liées (par exemple la société mère, les filiales, les représentants, les bénéficiaires effectifs).
- En plus des données à caractère personnel de personnes de contact, la banque garde bien sûr également des données de votre entreprise.

- Ces données de personnes morales, clients d'Europabank et/ou d'eb-lease, peuvent être utilisées et consultées par les deux entités. Cela peut se faire pour les raisons énumérées dans ce document.
- Ces données de personnes morales peuvent être échangées et se rapportent à tous les aspects de la relation client : la détention du produit, un aperçu (historique) des opérations et contacts, éventuellement le groupe d'entreprises auquel le client appartient et également les données de personnes de contact.
- Attention, les personnes morales peuvent uniquement fournir des données à caractère personnel de personnes physiques avec qui elles ont un lien et si ces personnes ont été mises suffisamment au courant et, si nécessaire l'ont approuvé.
- La personne morale préserve Europabank de toute responsabilité (à l'égard des personnes concernées) à ce sujet. Par exemple, l'entreprise est responsable du respect de la législation relative à la protection de la vie privée lorsqu'elle transmet une liste d'utilisateurs pour une application en ligne.

3. Le traitement doit être légitime

Europabank peut uniquement traiter vos données à caractère personnel s'il existe une base légitime.

3.1. Nécessaire pour l'exécution d'un contrat où vous êtes une des parties

Avant de conclure un contrat avec vous, Europabank doit traiter certaines informations vous concernant qui lui permettent de traiter la demande et de bien évaluer si le contrat peut être conclu et sous quelles conditions. Par exemple, la collecte et le traitement de données lors d'une demande de crédit (avec ou sans hypothèque ou caution) ou en cas (intermédiation pour) une police d'assurance.

Europabank doit toujours pouvoir mettre en œuvre un contrat correctement. En tant que client, vous faites appel à un certain nombre de services que la banque doit traiter de manière administrative et comptable. Des exemples de traitements pour la mise en œuvre de contrats sont la gestion de comptes, les transactions de paiement, les dépôts, l'octroi de crédit, le suivi de crédits, le suivi de sûretés, les coffres, la conservation, les opérations avec des instruments financiers, la distribution de contrats d'assurance, l'intermédiation pour des contrats de leasing ou de renting, etc.

Par conséquent, il est parfois nécessaire qu'Europabank remette certaines informations personnelles à une personne intermédiaire ou à une partie adverse (par exemple à une compagnie d'assurances, un courtier ou un conservateur). Lorsque vous effectuez une transaction de paiement, la banque donne des informations vous concernant de l'évolution de cette transaction au bénéficiaire (par exemple des informations générales de pourquoi la domiciliation n'a pas été effectuée).

Europabank agit en tant que banque tant pour les particuliers que pour les indépendants. Pour ce dernier groupe, elle collabore étroitement avec sa filiale eb-lease. Afin de pouvoir vous offrir un service de qualité, il est important de transférer des données au sein de l'organisation mère-filiale-mère et de les rassembler auprès d'un gestionnaire de relations (central).

Il y a plusieurs canaux par lesquels vous pouvez communiquer avec Europabank, via eb online ou via le site internet par exemple. Dans certains cas, les données de contact et de

sécurité de ces canaux de communication peuvent être utilisées pour communiquer et effectuer des contrôles. Par exemple, les données de connexion, des mots de passe et des certificats.

3.2. Une obligation légale

Plusieurs dispositions légales obligent les banques à traiter vos données à caractère personnel. Les principales dispositions sont énumérées ci-dessous, sans que cette énumération soit exhaustive :

- Chaque client doit être connu et identifié. Pour cela, Europabank est obligée de toujours détenir une copie récente de votre carte d'identité et votre carte d'identité électronique (eID) sera lue systématiquement. Cela se fait avec le soin nécessaire de sorte que seules les informations légalement obligatoires qui sont lues de votre eID sont sauvegardées.
- Législation anti-blanchiment : Europabank est obligée de mettre en oeuvre tous les moyens nécessaires pour prévenir, détecter et/ou signaler le blanchiment d'argent aux autorités. Pour cela, la banque doit faire le nécessaire tant au niveau central que local, comme collecter des données de clients ou de groupes de clients ou envoyer des signaux de risque.

La banque utilise, à cette fin, des données transmises par vous-même dont votre eID mais également des données obtenues par le biais d'autres canaux.

Suite à ce qui précède, Europabank doit dans le cadre de la lutte contre le terrorisme et de la législation sur les embargos screener toutes les données de clients sur base de listes de sanction publiées, assurer le suivi de transactions et éventuellement retenir des paiements. Dans ce cas, Europabank est obligée de vous demander des informations supplémentaires.

- Europabank doit traiter toutes les transactions que vous effectuez en tant que client de manière comptable et administrative, conformément à la législation comptable et ses décisions d'exécution. La banque a également besoin de vos données pour transmettre des données avec vos opérations de paiement en tant que payeur ou bénéficiaire à l'institution réceptrice ou émettrice, où qu'elle soit située.
- Europabank a également des devoirs dans le domaine de la détection de titulaires ou de bénéficiaires de comptes, coffres ou assurances dans le cadre de l'activation de comptes, coffres ou assurances dormants (loi du 24 juillet 2008).

Lors de l'octroi d'une forme de crédit spécifique (le découvert sur un compte aussi), les banques sont obligées de consulter et de compléter certaines bases de données comme la CCP, la CCE,... par des données concernant les conditions des contrats et le respect de ces conditions (dans le cadre de la législation relative au crédit, e.a. la législation relative au crédit à la consommation, au crédit hypothécaire et à la Centrale des Crédits aux Particuliers (Code de droit économique, Livre VII, Titre 4, Chapitres 1, 2 et 3), l'AR de la CCP du 7 juillet 2002, la loi sur la Centrale des Crédits aux Entreprises du 4 mars 2012, l'AR de la CCE du 15 juin 2012.)

Europabank peut donc:

- déterminer vos possibilités de crédit et votre capacité de remboursement ou désigner d'autres institutions en état de le faire,
- s'occuper de la gestion de risques,
- autoriser la Banque nationale de Belgique à faire des recherches scientifiques et à statistiques et à exécuter ses **dispositions légales**.

- Depuis 2010, les banques sont obligées de communiquer l'identité des clients, leurs numéros de compte et contrats au Point de Contact central de la Banque nationale de Belgique (www.nbb.be).
- En tant que banque, Europabank est obligée d'assurer une gestion adéquate des risques et doit les détecter, les prévenir, les limiter et y faire face. Il s'agit par exemple des risques de crédit, d'assurance, des risques de la partie adverse et le risque du marché ou les risques de gestion d'information et respect de la loi, le risque de fraude commise par des collaborateurs, des clients et/ou des fournisseurs, risque d'un comportement non éthique ou de fautes par des collaborateurs. Cette gestion des risques doit être assurée tant au niveau central (tant collecter des données de clients et de groupes de clients), qu'au niveau local (e.a. par la diffusion de signaux de risque). Dans ce cadre, toutes sortes de formes de profils à risque sont déterminées et les banques sont obligées de prévenir le délit d'initié ou la manipulation du marché, de les détecter et ou de communiquer les transactions suspectes aux autorités.
- Lors d'un décès, les banques sont obligées de fournir un aperçu des avoirs du défunt aux autorités dans le cadre de la législation fiscale (e.a. le code des droits de succession).
- Les banques doivent également pouvoir réagir correctement si vous exercez vos droits sous la législation relative à la protection de la vie privée. Les banques sont également obligées de répondre aux questions de l'Autorité de protection des données, par exemple en cas de plaintes.
- Les banques doivent également rapporter aux autorités administratives comme leur fournir des rapports de transaction de recherches sur le fonctionnement du marché et d'éventuels abus de marché et doivent fournir des rapports et pouvoir répondre aux questions des autorités de surveillance des institutions financières comme la FSMA, la Banque nationale et la Banque centrale européenne.
- Les banques reçoivent également des questions des autorités fiscales auxquelles Europabank est obligée de répondre ou d'échanger spontanément des informations dans le cadre de la législation fiscale (e.a. le code des impôts sur les revenus, le Foreign Account Tax Compliance Act (FATCA), le Common Reporting Standard (CRS)). Nous pouvons également recevoir des questions d'instances judiciaires auxquelles nous devons répondre obligatoirement (police, parquet, juge d'instruction et les tribunaux). Il s'agit de questions dans le cadre de la législation policière et la procédure pénale (e.a. le code judiciaire et le code pénal).

3.3. Europabank a un intérêt légitime à traiter vos données

Europabank doit pouvoir continuer de fonctionner en tant que société commerciale. Pour cela, la banque invoque un certain nombre d'intérêts légitimes pour le traitement de données à caractère personnel. Nous assurons que l'impact sur votre vie privée reste le plus limité possible et que l'équilibre entre les intérêts légitimes d'Europabank et leur impact éventuel sur votre vie privée ne soient pas perturbés. Si vous avez quand même des objections sur ces traitements, vous pouvez exercer votre droit d'opposition.

Les données à caractère personnel sont traitées dans différentes situations de la manière suivante :

- Europabank les utilise pour rédiger des études, des modèles de risque, de marketing et d'autres modèles et statistiques, où le lien avec les personnes individuelles est rompu au plus vite. La collecte des données pour le développement de modèles analytiques rend possible d'acquérir des connaissances qui soutiennent la banque dans ses choix stratégiques. Ces modèles peuvent ensuite être développés à diverses fins: l'analyse de

clients, l'analyse de fraude, l'analyse de processus, l'analyse de risque, etc. Ces modèles peuvent être appliqués tant de manière générique que sur les individus.

- Europabank peut agréger vos données jusqu'au niveau où elles ne sont plus des données à caractère personnel pour ensuite les rendre publiques, par exemple pour obtenir des aperçus et évolutions des crédits demandés et autorisés. Europabank peut également déduire des données à caractère personnel des idées rendues soigneusement anonymes pour proposer ces idées sur le marché.
- Les données à caractère personnel peuvent faire office de preuve (archives).
- Elles peuvent également être utilisées pour la constatation, l'exercice, la défense et la préservation des droits d'Europabank ou des personnes qu'elle représente éventuellement, par exemple en cas de litiges.
- Elles peuvent être utilisées pour créer une synergie, une augmentation de l'efficacité ou d'autres avantages organisationnels ou évolutifs.
- Le traitement des données peut se faire pour garantir la sécurité, la protection et la surveillance de personnes et de biens.
- Les données à caractère personnel peuvent être utilisées pour l'administration, pour la gestion (des risques) et le contrôle de l'organisation d'Europabank comme le département juridique (en ce qui concerne les risques juridiques), le service du contentieux (pour entre autres la gestion des litiges et les risques juridiques), le département compliance (comme la prévention et les études relatives au blanchiment d'argent et à la fraude, la protection des investisseurs et des consommateurs et la vie privée), la gestion des risques (par exemple le risque de crédit de clients ou groupes de clients dans le monde entier), fonctions à risque et inspection, gestion des plaintes, audit interne et externe.
- Elles peuvent être utilisées pour prévenir, détecter et analyser la fraude de paiement en collaboration avec les systèmes de paiement (belges) et autres prestataires de services de paiement.
- Les données à caractère personnel dont disposent Europabank et sa filiale eb-lease, peuvent être regroupées et utilisées pour la gestion centralisée, coordonnée ou efficace de (groupes de) clients ou pour tout soutien ou pour la production de segments (par exemple particuliers, entreprises, indépendants,...) et des profils plus détaillés.
- Elles peuvent être utilisées pour soutenir et simplifier l'approvisionnement, l'utilisation et la fin de produits et services par le client, e.a. pour éviter que les informations que vous avez déjà transmises antérieurement doivent être complétées à nouveau ou pour éviter que vous deviez passer à nouveau un processus d'identification. Europabank peut ainsi transmettre les données d'identité à eb-lease et vice versa afin de faciliter l'identification auprès de l'autre entreprise. Mais également pour vous envoyer des messages dans le cadre d'un service que vous utilisez de nous, par exemple pour augmenter la facilité d'utilisation.
- Elles peuvent être utilisées pour vous fournir une meilleure proposition ou réduction.
- Elles peuvent être utilisées pour nous positionner vis-à-vis de nos concurrents directs et indirects.
- Lors du développement d'applications, des tests avec des données à caractère personnel sont nécessaires, le test d'acceptation finale précédant le lancement d'une application.
- Les données à caractère personnel peuvent être utilisées pour l'évaluation, la simplification, tester et améliorer les processus, les applications et modèles, comme

l'optimisation de campagnes, simulations et ventes sur le site, par exemple par le suivi d'un parcours (pas complet) de simulations, statistiques, enquête de satisfaction, données de cookies (comme les paramètres de préférence et le comportement de clics sur le site). Par exemple : lorsque vous n'avez pas entièrement parcouru une simulation ou un processus de vente, Europabank peut vous contacter pour voir ce qui n'a pas marché et/ou si la banque peut vous aider. Europabank le fait également si vous n'avez pas donné l'autorisation d'utiliser toutes vos données à caractère personnel pour des informations sur mesure, mais dans ce cas, elle se limite au soutien technique et administratif pour ce processus spécifique.

3.4. Sur base de votre autorisation

Europabank veut en tant qu'entreprise commerciale pouvoir vous faire des propositions concernant son offre de produits et services financiers. Cela peut se faire sur votre demande, mais également lorsque Europabank suppose que vous êtes intéressé ou qu'un produit ou service peut vous procurer un avantage.

Avec votre consentement explicite pour l'information, Europabank peut vous faire des propositions, dont elle est d'avis qu'elles sont intéressantes pour vous. Europabank utilise toutes vos données à caractère personnel à cette fin (dont les données de transaction, les données issues de sources publiques comme le Moniteur belge, le compte-rendu des discussions en agence ou d'autres contacts, etc). Vous pouvez retirer votre consentement à tout moment.

Ces informations peuvent vous parvenir par le biais de nombreux canaux : via les agences, internet et des applications, par mail, par courrier, par téléphone et à des événements. De nouveaux canaux s'ajoutent très rapidement. Europabank fait tout pour transmettre ces informations clairement et choisit pour cela le canal le plus approprié, qui vous dérange le moins.

Votre consentement pour l'information vaut tant pour Europabank que pour eb-lease et uniquement pour les services qui sont fournis directement aux particuliers. Tant Europabank qu'eb-lease peuvent partager vos données à cette fin. Tout échange peut aussi se faire lorsque vous n'êtes pas/plus client auprès de l'un des deux. De cette façon, votre situation peut être évaluée correctement et des alternatives peuvent être proposées pour votre situation spécifique.

Europabank ne fait pas d'offre commerciale à des enfants de moins de 16 ans, sauf si le représentant légal a donné son consentement explicite pour cela.

Même si vous ne donnez pas votre consentement, vous pourrez éventuellement recevoir des offres ou des publicités d'Europabank. Europabank se fonde pour cela sur son intérêt légitime en tant qu'entreprise commerciale. Pour ces offres de base, Europabank n'utilise qu'un nombre limité de données (comme par exemple qui vous êtes et où vous habitez, quand vous êtes né(e), votre état civil, vos données de contact, vos relations familiales, votre possession d'application et de produit ou désintérêt en certains produits). Dans ce cas, Europabank peut uniquement faire des offres pour ses propres produits et services. Europabank complète le set limité de données par votre comportement de clic et votre comportement de navigation depuis ses sites internet et applications, mais uniquement si vous êtes d'accord pour l'utilisation de cookies.

Si vous ne souhaitez aucune publicité, utilisez votre droit d'opposition du marketing direct.

4. Avec qui Europabank partage-t-elle vos données à caractère personnel?

Tant Europabank qu'eb-lease peuvent échanger vos données à caractère personnel entre elles sur base de leur intérêt légitime. Cela vaut également pour l'échange de données de personnes morales.

Cet échange se fait pour apporter un soutien efficace aux clients où tant Europabank qu'eb-lease ont grâce à l'échange un aperçu uniforme et complet de la relation client et peuvent fournir des messages commerciaux concernant leurs services et produits.

S'il y a d'autres raisons valables, des données peuvent également être mises à disposition par Europabank et/ou eb-lease l'une de l'autre ou peuvent être traitées lorsqu'elles ont été collectées légitimement auprès de l'autre. Cela est uniquement possible lorsqu'il n'y a pas d'obstacle juridique, comme le devoir de discrétion, la législation relative à la protection de la vie privée ou toute autre législation en vigueur.

5. Vos droits lors du traitement des données à caractère personnel

Lorsque vos données à caractère personnel sont traitées, vous avez certains droits qui sont énumérés ci-après. Si Europabank vous demande votre autorisation lors d'un traitement, vous pouvez retirer cette autorisation quand vous le souhaitez.

Lorsque vous nous envoyez une demande relative à vos droits, par exemple la consultation, la correction ou l'effacement de vos données, nous devons en tant que responsable du traitement vous informer des mesures que nous avons prises suite à votre demande et vous devez avoir reçu ces informations dans le mois qui suit votre demande (sous réserve de demandes complexes où le délai peut être prolongé et dont nous vous informons également). Soyez toujours le plus précis possible lorsque vous souhaitez exercer vos droits. Europabank peut ainsi traiter votre demande concrètement et correctement. La banque doit pouvoir vérifier votre identité afin d'éviter que quelqu'un d'autre n'exerce vos droits. Pour cela, Europabank vous demandera d'ajouter une copie de votre carte d'identité lorsque vous avez une demande de ce type.

Si nous décidons de ne pas répondre à votre demande, nous vous en informerons immédiatement et au plus tard dans le mois après avoir reçu votre demande.

Vous pouvez toujours vous rendre dans une des agences Europabank si vous avez une question ou une remarque. Vous pouvez également envoyer un mail à JUR@europabank.be. Vu qu'Europabank ne peut pas déterminer l'expéditeur d'un mail avec certitude, on demande à l'expéditeur de confirmer sa demande par écrit et de la signer.

Si les points de contact ci-dessus n'offraient pas de réponse suffisante, vous pouvez contacter le 'Data Protection Officer en envoyant un courrier par écrit au Data Protection Officer, Burgstraat 170, 9000 Gent, ou par mail à dataprotection@europabank.be.

Vous souhaitez plus d'informations ou vous n'êtes pas d'accord avec la position d'Europabank? Dans ce cas, surfez sur le site de l'autorité de la protection des données, www.privacycommission.be. Vous pouvez également y déposer une plainte.

Dans certains cas, vous pouvez exercer vos droits directement auprès d'une tierce partie. Ceci est entre autres le cas pour les bases de données qui sont gardées par la Banque nationale de Belgique (www.bnb.be) comme la Centrale pour les Crédits aux Particuliers

(CCP), la centrale pour les crédits aux entreprises (CCE) et le Point de Contact central auprès de la BNB.

Quels sont les différents droits se rapportant à vos données à caractère personnel que traite Europabank ?

5.1. Le droit de regard

Si vous souhaitez consulter les données qu'Europabank traite vous concernant, vous pouvez le demander, comme expliqué ci-avant. Vous pouvez directement consulter certaines données via eb online par exemple. Si vous exercez votre droit de regard, Europabank vous donnera un aperçu aussi complet que possible de vos données. Les données qui ne sont pas traitées couramment, comme les fichiers journaux techniques, ne sont pas reprises dans cet aperçu.

5.2. Le droit de rectification

Il se peut que certaines données vous concernant qu'Europabank a sauvegardées ne soient plus/ pas correctes ou qu'elles soient incomplètes. Vous pouvez toujours demander de corriger ou de compléter ces données.

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

Si vous suspectez qu'Europabank traite certaines données de manière illicite, vous pouvez demander de les supprimer.

5.4. Le droit d'opposition

Si vous n'êtes pas d'accord avec la manière dont certaines données sont traitées sur base de notre intérêt légitime (voir ci-dessus), vous pouvez vous y opposer. Europabank répondra positivement à votre demande à moins qu'il y ait des raisons impérieuses de ne pas le faire, ce qui est le cas lorsque des données sont traitées afin de lutter contre la fraude.

5.5. Le droit d'opposition contre la prise de décision automatisée (profilage)

Certains traitements de données et de processus sont entièrement automatisés sans l'intervention de personnes. Europabank essaie de communiquer la logique de ce processus automatique au moment même. De cette manière, il est possible de répondre encore plus vite à certaines demandes de crédit.

Si vous n'êtes pas d'accord avec le résultat d'un tel processus automatisé, Europabank peut vous contacter. Vous pouvez alors demander l'intervention d'un collaborateur ou communiquer pourquoi vous contestez l'évaluation.

5.6. Droit à la portabilité des données

Vous avez le droit de demander de vous transmettre les données à caractère personnel que vous avez fournies ou de les transmettre à une tierce partie. La loi vie privée prévoit certaines limitations de ce droit, ce qui fait que ce n'est pas d'application sur toutes les données.

5.7. Droit à la limitation du traitement

Vous avez le droit de demander une limitation du traitement de vos données, si vous contestez l'exactitude de vos données ou si vous vous opposez au traitement sur base d'un intérêt légitime et que nous devons prendre votre question en considération le temps que le responsable du traitement ait le temps de vérifier l'exactitude.

6. Quelles mesures de sécurité prenons-nous ?

Europabank doit traiter les données à caractère personnel selon un niveau de sécurité suffisamment sûr en utilisant des mesures appropriées, techniques et organisationnelles.

Pour cela, Europabank fait en sorte de:

- prévenir tout accès non autorisé ou utilisation non autorisée des données ou de l'équipement utilisé pour le traitement;
- prévoir une protection contre chaque traitement non autorisé ou illégal, contre la perte, la destruction ou la perte de qualité des données.
- que la durée de conservation des données est limitée à un strict minimum.
- que les données à caractère personnel ne soient traitées que lorsque le but du traitement ne peut pas être réalisé d'une autre façon.
- que les données soient correctes et si nécessaire actualisées et donc que toutes les mesures raisonnables doivent être prises pour effacer ou corriger des données imprécises ou incomplètes en s'appuyant sur les objectifs pour lesquels elles sont obtenues ou pour lesquels elles continuent à être traitées.

6.1. Tout le monde ne peut pas voir vos données chez nous

Seules les personnes qui y sont autorisées ont accès aux données à caractère personnel, et uniquement si ces données sont pertinentes pour remplir leur tâche.

Chez Europabank, vos données à caractère personnel sont en principe uniquement traitées et consultées par certains services :

- avec lequel vous avez, aviez ou voudriez avoir une relation contractuelle ou des contacts,
- dont l'intervention est exigée pour la fourniture et le suivi des services,
- qui remplissent des exigences légales ou des exigences qui sont imposées par les autorités de surveillance ou qui résultent d'attentes de bonne gouvernance,
- qui doivent prévenir la fraude (des collaborateurs et des clients), y compris la prévention du blanchiment d'argent.

Les personnes qui peuvent consulter vos données sont en plus tenues à une discrétion professionnelle stricte et doivent respecter les prescriptions techniques afin d'assurer la confidentialité de vos données à caractère personnel et la sécurité des systèmes qui les contiennent.

6.2. Vos données sont traitées à un nombre limité de places

Europabank, société anonyme, siège social à 9000 Gand, Burgstraat 170, est responsable du traitement des données à caractère personnel qu'elle doit traiter elle-même. Nous sommes par conséquent, votre interlocuteur et également le point de contact pour les autorités de contrôle. Par ailleurs, la banque traite également les données à caractère personnel à la demande d'eb-lease, selon les instructions d'eb-lease.

Pour des services spécifiques, Europabank fait appel à des partenaires spécialisés qui selon le cas agissent en qualité de sous-traitants. Ce sont des entreprises qui traitent des données à la demande de la banque. Elles doivent suivre les instructions d'Europabank à la lettre et respecter à la lettre la politique de la banque sur la protection des données à caractère personnel.

Pour un certain nombre de traitements, comme le paiement électronique, Europabank fait appel à des tiers spécialisés qui sont actifs tant à l'intérieur du pays qu'à l'étranger.

Il s'agit de:

- SWIFT pour l'échange mondial des messages,
- VISA, MasterCard, Atos Worldline, et dans certains cas Bancontact-Mistercash, pour les paiements électroniques et les cartes (de crédit) mondialement,
- Institutions pour la compensation et la liquidation de paiements et des transactions de titres, comme STET et Euroclear,
- Firmes de transport de fonds, firmes de sécurité, firmes de gardiennage.

En plus, Europabank peut faire appel directement ou indirectement à d'autres sous-traitants comme :

- avocats et autres consultants,
- bureaux d'études de marché, tant pour l'invitation que la réalisation d'enquêtes,
- fournisseurs de services ICT(de sécurité) comme Microsoft
- bureaux de marketing et de communication et des entreprises du même type où Europabank utilise les informations de profil personnelles qui sont présentes auprès d'elles pour pouvoir faire les propositions adéquates par leurs canaux (par ex. Google, Facebook, ...),
- les entreprises qui nous soutiennent pour déterminer votre comportement d'utilisateur sur nos sites internet et pour déterminer et analyser nos sites internet (par ex. Adobe),
- les entreprises spécialisées en études de solvabilité.

Lorsque Europabank fait appel à des sous-traitants, les données peuvent alors arriver dans des pays dans lesquels les centres de données de ces sous-traitants sont situés. Il est possible que certaines données atterrissent en dehors de l'Espace économique européen ('EER'). La législation dans les pays en dehors de l'EER n'apporte pas toujours la même protection des données qui vaut dans les états de l'EER. Europabank conclut un accord avec ces sous-traitants afin de garantir un niveau de protection des données équivalent.

6.3. Europabank prend des mesures concrètes afin de sécuriser vos données

Europabank veille à ce que les règles soient appliquées à la lettre et que les sous-traitants concernés :

- disposent uniquement des données dont ils ont besoin pour réaliser leurs tâches,
- se sont engagés envers Europabank à traiter ces données de manière sûre et confidentielle et à ne les utiliser que pour l'exécution de leurs tâches.

Europabank ne peut pas être rendue responsable si ces sous-traitants (conformément à la législation) remettent ces données à caractère personnel aux autorités locales ou si des incidents se produisent auprès de ces sous-traitants malgré les mesures qu'ils ont prises.

Europabank veille à ce que les normes européennes sur la protection des données soient appliquées sur les données à caractère personnel et prend les mesures nécessaires pour protéger les données des personnes morales. De plus, Europabank prend des mesures internes techniques et organisationnelles pour éviter que les données à caractère personnel parviennent aux mains de et soient traitées par des personnes non autorisées ou soient modifiées ou détruites par accident. Les locaux, les serveurs, le réseau, les transferts et les données sont strictement sécurisés et subissent en plus un contrôle supplémentaire.

Pour sécuriser la banque par internet au mieux, le service IT analyse continuellement les techniques des cybercriminels pour alors pouvoir aligner les mesures de sécurité à cela.

Le site Europabank peut contenir des liens ou des informations de tiers. Ces sites internet ou ces informations de tiers ne sont pas contrôlés. Les personnes qui proposent ces sites ou ces informations peuvent avoir leur propre politique relative à la protection de la vie privée. Nous vous conseillons de consulter cela. Europabank n'est pas responsable pour le contenu de ces sites, son utilisation ou la politique vie privée de ces sites.

6.4. Europabank ne sauvegarde pas vos données éternellement

Europabank ne peut pas sauvegarder vos données à caractère personnel plus longtemps que nécessaire pour réaliser l'objectif pour lequel celles-ci sont récoltées. Si Europabank n'a plus de raison de sauvegarder ces données, elles sont supprimées. Concrètement, une distinction est faite entre la période d'utilisation et la période d'archivage.

- La période d'utilisation est la période maximale de l'utilisation des données pour un traitement spécifique. Europabank désactive vos données après cette période. Certaines données ont une période d'utilisation très brève. Plus précisément, dans le cas d'images enregistrées par des caméras de surveillance; ces données sont en principe sauvegardées un mois;
- La période d'archivage découle de l'obligation légale ou de la nécessité juridique de garder vos données comme preuve après la période d'utilisation. Les données archivées sont encore uniquement accessibles pour fournir une preuve en droit, pour un contrôle par une autorité compétente (comme l'administration fiscale) ou pour un contrôle interne (audit). Cette période d'archivage varie selon le produit et peut parfois être longue.

Pour certaines applications, un horizon temporel élargi peut par exemple être nécessaire pour faire des modèles d'études, de risque et de marketing. Certaines connaissances ne sont claires que lorsqu'on les regarde dans un cadre temporel élargi. La période de sauvegarde peut pour cette raison être prolongée de 10 ans par rapport aux délais par défaut. Europabank rompra comme cela l'indique au plus vite le lien avec les personnes individuelles et travaillera uniquement avec des données pseudonymisées ou agrégées.

6.5. Que faisons-nous avec des questions de tierces parties?

Europabank est obligée de respecter le devoir de discrétion et la loi relative à la protection de la vie privée. Grâce à cela, la banque peut uniquement répondre aux questions de tiers si (i) elles sont basées sur une disposition légale ou un intérêt légitime, (ii) qui sont nécessaires pour l'exécution du contrat, ou (iii) avec l'accord de la personne concernée.

6.6. Vous pouvez également aider à sécuriser vos données

Sur certains aspects du traitement (technique) de données, Europabank n'a pas ou peu d'influence et ne peut pas garantir une sécurité totale. Pensez à la banque par internet ou à la communication mobile (comme les smartphones). Vous trouverez plus d'informations sur la banque par internet sécurisée sur www.febelfin.be (banque par internet safe).

7. Modifications à la politique vie privée

En utilisant ce site, vous acceptez les informations qu'Europabank vous a expliquées dans la politique relative à la protection de la vie privée. Si Europabank devait modifier sa politique vie privée, les modifications seront mises sur cette page pour que vous soyez toujours au courant des informations qu'Europabank collecte, comment cela se fait et dans quelles circonstances ces données sont utilisées.