

## Déclaration de confidentialité d'Europabank SA

Déclaration de confidentialité d'Europabank SA.....	1
La protection de votre vie privée, notre priorité ! .....	3
1. Europabank.....	3
2. Quelles sont les données collectées par Europabank ? .....	3
2.1. À quoi correspondent les données à caractère personnel ? .....	4
2.2. Quelles données à caractère personnel sont traitées par Europabank ? .....	4
2.2.1. Informations permettant de vous identifier, de vous contacter et de vous conseiller correctement .....	4
2.2.2. Données publiques et données obtenues via des tiers.....	5
2.2.3. L'endroit où vous vous trouvez peut être important pour nous.....	5
2.2.4. Nous enregistrons également des données provenant de simulations, de formulaires à compléter, etc. ....	6
2.2.5. Ce que vous communiquez à notre collaborateur peut être traité.....	6
2.2.6. La correspondance écrite est étroitement surveillée .....	6
2.2.7. Enregistrement des conversations par téléphone, vidéo et chat.....	7
2.2.8. Les images des caméras de surveillance sont stockées temporairement.....	7
2.2.9. Les données transactionnelles sont stockées et un suivi est assuré .....	7
2.2.10. Cela peut aller au-delà des données vous concernant personnellement .....	7
3. Le traitement doit être licite .....	8
3.1. Nécessaire à l'exécution d'un contrat auquel vous êtes partie .....	8
3.2. Une obligation légale .....	9
3.3. Europabank a un intérêt légitime à traiter vos données.....	10
3.4. Sur base de votre consentement.....	12
4. Avec qui Europabank partage-t-elle vos données à caractère personnel ? .....	12
5. Vos droits lors du traitement de données à caractère personnel .....	13
5.1. Le droit d'accès .....	13
5.2. Le droit de rectification .....	14
5.3. Le droit à l'effacement .....	14
5.4. Le droit d'opposition.....	14
5.5. Le droit d'opposition à la prise de décision automatisée (profilage) .....	14
5.6. Le droit à la portabilité des données .....	14
5.7. Le droit à la limitation du traitement .....	14

6.	Quelles mesures de sécurité prenons-nous ? .....	14
6.1.	Tout le monde n'a pas accès à vos données chez nous .....	15
6.2.	Vos données sont traitées dans un nombre limité d'endroits.....	15
6.3.	Europabank prend des mesures concrètes pour sécuriser vos données .....	16
6.4.	Europabank ne conserve pas vos données éternellement.....	17
6.5.	Qu'en est-il des demandes émanant de tiers ? .....	17
6.6.	Vous aussi, vous pouvez contribuer à sécuriser vos données .....	17
7.	Modifications à la déclaration de confidentialité .....	17

# La protection de votre vie privée, notre priorité !

*D'application à partir du 25/05/2018*

*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'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 de savoir à quelles fins nous utilisons vos données, quels sont vos droits légaux et comment vous pouvez les exercer.

Europabank peut modifier cette déclaration de confidentialité à tout moment et vous en informera via ce site internet et tous les autres canaux de communication habituels. Vous trouverez toujours la version la plus récente sur le site [www.europabank.be/fr/vie-privee](http://www.europabank.be/fr/vie-privee).

Pour plus d'informations concernant la législation applicable en matière de protection de la vie privée en Belgique, vous pouvez consulter le site de l'Autorité belge de protection des données : [www.autoriteprotectiondonnees.be](http://www.autoriteprotectiondonnees.be).

## 1. Europabank

Europabank est une banque qui n'opère aujourd'hui qu'en Belgique. Le siège social d'Europabank est situé Burgstraat 170 à 9000 Gand. Europabank opère selon le modèle bancaire classique où les dépôts des clients sont convertis en crédits aux particuliers et aux entreprises.

Europabank propose également le leasing financier et le renting comme formes alternatives de financement pour l'acquisition de biens mobiliers par des entreprises et des entrepreneurs indépendants.

Europabank est par ailleurs la seule banque en Belgique certifiée par les émetteurs de cartes internationales Visa et Mastercard pour le traitement des paiements.

Europabank fait partie du groupe Crelan.

Europabank est le responsable du traitement des données à caractère personnel de ses clients. Par conséquent, Europabank est à la fois votre interlocuteur et celui des autorités de surveillance en ce qui concerne la protection de votre vie privée.

## 2. Quelles sont les données collectées par Europabank ?

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 création d'une relation client, lorsque vous vous enregistrez pour utiliser les services en ligne d'Europabank, lorsque vous souscrivez à l'un de ses produits ou services, lorsque vous

réagissez à l'une de ses actions commerciales... Il y a donc un large éventail de contacts entre vous et Europabank 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. À quoi correspondent les données à caractère personnel ?**

Par données à caractère personnel, on entend toute information vous concernant et permettant de vous identifier 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 caractérisant votre identité physique, physiologique, psychique, économique, culturelle ou sociale. Toutes ces données sont protégées par Europabank lorsqu'elles sont traitées.

Le traitement porte sur toute manipulation de données à caractère personnel, au sens large, automatisée ou non, 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 sont traitées par Europabank ?**

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

### **2.2.1. Informations permettant de vous identifier, de vous contacter et de vous conseiller correctement**

- Pour vous *identifier* : votre nom, sexe, date de naissance, nationalité, adresse, carte d'identité, numéro de client, numéro de registre national, plaque d'immatriculation, permis de conduire.
- Pour 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.).
- Pour vous *conseiller* et/ou vous *servir* correctement :
  - vos produits : vos numéros de compte, vos produits financiers (paiements, crédits, assurances, épargne et investissements) ;
  - votre utilisation des produits : vos transactions, votre salaire et autres revenus et vos dépenses, l'évolution de vos avoirs, investissements, crédits, assurances, les mouvements et le solde sur vos comptes, l'utilisation de nos applications... ;
  - vos préférences et intérêts : votre intérêt potentiel pour nos produits, un historique de vos informations financières et les conseils reçus d'Europabank ;
  - votre profil client : Europabank peut analyser votre comportement et détecter vos besoins sur la base, par exemple, des transactions de paiement (les opérations sur votre compte, avec votre carte, etc.). Sur base de ce profil, Europabank peut par exemple mieux analyser la solution de paiement qui vous convient le mieux ou les assurances dont vous avez besoin ;
  - votre situation familiale : état civil, composition de ménage, relations ;

- votre situation financière globale : le total de vos avoirs, vos biens immobiliers, etc. Europabank peut vous fournir un meilleur conseil grâce à cette vue d'ensemble de votre situation ;
- votre activité : votre formation, profession, expérience professionnelle ;
- vos "moments clés" : les phases importantes de votre vie (passées, présentes et futures). Exemples : mariage/cohabitation, élargissement du ménage, projets d'habitation, décès d'un membre du ménage, etc. ;
- votre mode de vie : vos loisirs et centres d'intérêt, affiliations, 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 à ce sujet (par exemple pour souscrire une assurance solde restant dû). Le traitement de ces informations est bien entendu soumis à des procédures strictes ;
- votre feedback : vos remarques et suggestions, plaintes du passé. Celles-ci peuvent aider Europabank à vous offrir un meilleur service à l'avenir.

### **2.2.2. Données publiques et données obtenues via des tiers**

Europabank traite parfois également des données publiques, comme :

- 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 ;
- des données issues d'informations que vous avez vous-même rendues publiques, comme des informations publiées sur votre site web ou obtenues par le biais de votre profil sur les réseaux sociaux accessible au public, ou des données vous concernant qu'Europabank a reçues de la part de tiers (membres de votre famille, etc.) ;
- des données qui sont publiques car elles sont par exemple connues dans votre région ou parues dans la presse. Il s'agit également d'informations issues de la Banque-Carrefour des Entreprises ou de Graydon.

Europabank peut également recevoir des données à caractère personnel par l'intermédiaire de tiers, tels que 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 tiers peuvent être pertinentes et donc utilisées par Europabank pour les finalités mentionnées dans la présente déclaration de confidentialité, y compris pour contrôler l'exactitude des données dans des fichiers et pour 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 se produit lorsque vous visitez certaines pages du site web, lorsque vous utilisez l'application Europabank ou une application liée à celle-ci ou lorsque vous utilisez toute autre nouvelle technologie.

Europabank vous donnera également plus d'informations expliquant la raison pour laquelle votre localisation est utilisée, par exemple pour chercher l'agence la plus proche de chez vous.

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 à la carte de crédit, par exemple, et pour mieux protéger vos données.

#### **2.2.4. Nous enregistrons également des données provenant de simulations, 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, les données que vous complétez lors d'une simulation peuvent être conservées provisoirement, si bien que vous ne devez pas les compléter à nouveau lorsque vous recommencez après que le processus a été interrompu. Lorsque vous complétez des formulaires, il est bien sûr important de vous identifier entièrement en tant que client. Europabank peut ainsi ajouter au formulaire certaines données qui sont déjà connues sans devoir vous les demander à nouveau, mais où il vous 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 consentement à l'utilisation de vos données à caractère personnel afin de pouvoir utiliser les informations du formulaire pour vous contacter ultérieurement, avec ou sans informations, publicités ou propositions adaptées à vos besoins.

#### **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, le contact peut être enregistré afin de constituer un aperçu des contacts et d'en avoir un (bref) rapport.

Même si vous n'êtes pas encore client, Europabank enregistrera les informations que vous communiquez. Ces informations pourront être utilisées ultérieurement lorsque vous deviendrez 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. Cela améliorera la continuité du service à votre égard.

#### **2.2.6. La correspondance écrite est étroitement surveillée**

Si vous utilisez le courrier électronique lorsque vous contactez Europabank ou si vous utilisez les canaux de communication digitaux de la banque (par exemple eb online), celle-ci peut vous fournir les communications administratives et légalement obligatoires par l'intermédiaire de ces canaux.

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

- leur mission ;
- l'administration de preuves ;
- le contrôle sur le lieu de travail ;
- la sécurité ;
- la lutte contre la fraude ;

- l'optimisation et/ou la continuité du service, y compris l'utilisation de l'analyse et de la rédaction automatisées 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 en vue de la formation et du coaching de nos collaborateurs, mais également pour améliorer la qualité de nos services et le suivi des processus. Ces conversations peuvent être conservées plus longtemps en guise de preuve pour certains incidents. En cas de contestation, nous conserverons ces données aussi longtemps que nécessaire pour notre défense.

### **2.2.8. Les images des caméras de surveillance sont stockées temporairement**

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 légales 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 l'Autorité de protection des données.

Les enregistrements d'images provenant des caméras de surveillance à l'intérieur et autour des bâtiments d'Europabank (indiquées par un autocollant) sont conservés pendant un mois au maximum, mais dans certains cas, la durée de conservation peut être plus longue :

- 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 troubles, un témoin ou une victime.

Si vous avez des questions concernant les images des caméras de surveillance, n'hésitez pas à contacter notre délégué-e à la protection des données ([dataprotection@europabank.be](mailto:dataprotection@europabank.be)).

### **2.2.9. Les données transactionnelles sont stockées et un suivi est assuré**

Europabank utilise les données transactionnelles pour exécuter et contrôler les transactions elles-mêmes et pour les transmettre à d'autres institutions financières qui exécutent des ordres de paiement ou de règlement. Vos données transactionnelles peuvent également être utilisées pour réaliser des modèles et des analyses globales. Europabank utilise également vos données pour avoir une idée plus précise d'un client, par exemple dans le cadre de la prévention ou de la détection du blanchiment d'argent.

### **2.2.10. Cela peut aller au-delà des données vous concernant personnellement**

Par exemple, si vous avez une société ou des enfants, vous acceptez qu'Europabank enregistre également ces relations et traite les données de personnes éventuellement liées. Europabank peut également 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 ménage 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).

Qu'est-ce que cela signifie pour les personnes morales ?

- Vous acceptez qu'Europabank traite la relation avec les personnes (morales) liées et les données de celles-ci (par exemple la société mère, les filiales, les représentants, les bénéficiaires effectifs).
- Outre les données à caractère personnel des personnes de contact, la banque conserve également des données de votre entreprise.
- Ces données relatives aux personnes morales peuvent être utilisées et consultées par Europabank. Cela peut se faire pour les raisons énumérées dans ce document.
- Ces données relatives aux personnes morales peuvent être échangées et se rapportent à tous les aspects de la relation client : les produits détenus, un aperçu (historique) des opérations et contacts, éventuellement le groupe de sociétés auquel le client appartient ainsi que les données des personnes de contact.
- Il est à noter que les personnes morales ne peuvent fournir des données à caractère personnel des personnes physiques qui leur sont liées que si ces personnes en ont une connaissance suffisante et, le cas échéant, y consentent.
- La personne morale préserve Europabank de toute responsabilité (à l'égard des personnes concernées) à ce sujet. Par exemple, la société 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 licite**

Europabank ne peut traiter vos données à caractère personnel que s'il existe une base juridique valable pour le faire.

#### **3.1. Nécessaire à l'exécution d'un contrat auquel vous êtes partie**

Avant de conclure un contrat avec vous, Europabank doit traiter certaines données vous concernant qui lui permettront de traiter votre 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 lors de l'établissement (par intermédiation) d'une police d'assurance.

Europabank doit toujours être en mesure d'exécuter un contrat correctement. En tant que client, vous faites appel à un certain nombre de services, que la banque doit traiter sur le plan administratif et comptable. Des exemples de traitements nécessaires à l'exécution de contrats sont la gestion de comptes, les opérations de paiement, les dépôts, l'octroi de crédits, le suivi des crédits, le suivi des sûretés, les coffres, le contrat de dépôt, les opérations sur 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 transmette certaines données à caractère personnel à un intermédiaire ou à une contrepartie (par exemple une compagnie d'assurances, un courtier ou un dépositaire). Lorsque vous effectuez une transaction de paiement, la banque fournit des informations sur le déroulement de cette transaction au bénéficiaire (par exemple des informations générales sur la raison pour laquelle une domiciliation n'a pas été exécutée).

Il existe différents canaux par lesquels vous pouvez communiquer avec Europabank, tels que via eb online ou via le site internet. Dans certains cas, les données de contact et de sécurité de ces canaux de communication peuvent être utilisées pour communiquer et

effectuer des contrôles. Il s'agit par exemple des données de connexion, des mots de passe et des certificats.

### **3.2. Une obligation légale**

Diverses 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 :

- Tout client doit être connu et identifié. Pour cela, Europabank est tenue de toujours disposer d'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 pour ne conserver que les informations légalement requises qui sont lues via votre carte eID.
- Législation antiblanchiment : Europabank est tenue de mettre en œuvre tous les moyens possibles pour prévenir, détecter et/ou signaler le blanchiment d'argent aux autorités. Pour cela, la banque doit prendre les mesures nécessaires tant au niveau central que local, comme collecter des données de clients ou de groupes de clients ou diffuser des signaux de risque.

À cette fin, la banque utilise 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 est tenue, dans le cadre de la lutte contre le terrorisme et de la législation sur les embargos, d'examiner toutes les données de clients sur base de listes de sanctions publiées, d'assurer le suivi de transactions et éventuellement de 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 à ses arrêtés d'exécution. La banque a également besoin de vos données pour transmettre les données vous concernant en tant que payeur ou bénéficiaire à l'institution destinataire ou émettrice lorsque vous effectuez des paiements, quel que soit l'endroit où elle se trouve.
- Europabank a également des obligations 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 (y compris un découvert en compte), les banques sont tenues de consulter ou d'alimenter certaines bases de données comme la CCP, le Registre des crédits aux entreprises (RCE)... avec des données concernant les conditions des contrats et le respect de ces conditions (dans le cadre de la législation relative au crédit, notamment 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 IV, chapitres 1, 2 et 3), l'A.R. de la CCP du 7 juillet 2002, la loi sur le Registre des crédits aux entreprises du 28 novembre 2021, l'A.R. du 27 décembre 2021 relatif au fonctionnement du Registre des crédits aux entreprises).

Europabank peut donc :

- déterminer vos possibilités de crédit et votre capacité de remboursement ou permettre à d'autres institutions de le faire ;
- s'occuper de la gestion des risques ;
- autoriser la Banque nationale de Belgique à faire des recherches scientifiques et statistiques et à mener à bien ses missions légales.

- Depuis 2010, les banques sont tenues de communiquer l'identité des clients, leurs numéros de compte et leurs contrats au Point de contact central de la Banque nationale de Belgique ([www.nbb.be](http://www.nbb.be)).
- En tant que banque, Europabank est tenue d'assurer une gestion adéquate des risques, de les détecter, de les prévenir, de les limiter et d'y faire face. Il s'agit par exemple des risques de crédit, d'assurance, de contrepartie et de marché ou des risques liés à la gestion de l'information et au respect de la loi, le risque de fraude commise par des collaborateurs, des clients et/ou des fournisseurs, le risque de comportements non éthiques ou de fautes par des collaborateurs. Cette gestion des risques doit être assurée tant au niveau central (regrouper des données de clients et de groupes de clients) qu'au niveau local (par exemple par la diffusion de signaux de risque). Dans ce cadre, toutes sortes de formes de profils de risque sont déterminées et les banques sont tenues de prévenir les délits d'initié ou les manipulations de marché, de les détecter et de communiquer les transactions suspectes aux autorités.
- En cas de décès, les banques sont tenues de fournir un aperçu des avoirs du défunt aux autorités dans le cadre de la législation fiscale (et du code des droits de succession).
- Les banques doivent également être en mesure de répondre correctement si vous exercez vos droits en vertu de la législation relative à la protection de la vie privée. Elles sont également tenues de répondre aux questions de l'Autorité de protection des données, par exemple en cas de plaintes.
- Les banques doivent également respecter leurs obligations de déclaration aux autorités administratives, comme leur fournir des rapports de transactions dans le cadre d'enquêtes 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 demandes de renseignements de la part des autorités fiscales, auxquelles Europabank est tenue de répondre ou avec lesquelles elles doit spontanément échanger des informations dans le cadre de la législation fiscale (notamment le Code des impôts sur les revenus, le Foreign Account Tax Compliance Act (FATCA), le Common Reporting Standard (CRS)). Nous pouvons également recevoir des demandes de renseignements de la part d'instances judiciaires auxquelles nous devons répondre obligatoirement (police, parquet, juge d'instruction et tribunaux). Il s'agit de questions dans le cadre de la législation policière et de la procédure pénale (notamment le Code judiciaire et le Code d'instruction criminelle).

### **3.3. Europabank a un intérêt légitime à traiter vos données**

Europabank doit pouvoir continuer à opérer en tant que société commerciale. Pour cela, la banque invoque un certain nombre d'intérêts légitimes pour le traitement de données à caractère personnel. Bien entendu, elle veille à ce que l'impact sur votre vie privée reste le plus limité possible et à ce que l'équilibre entre les intérêts légitimes d'Europabank et leur impact éventuel sur votre vie privée ne soit pas rompu. Si vous avez néanmoins des objections à ces traitements, vous pouvez exercer votre droit d'opposition.

Les données à caractère personnel sont traitées dans différentes situations :

- Europabank les utilise pour rédiger des études, des modèles de risque, de marketing et autres modèles et des statistiques, en rompant le lien avec les personnes le plus rapidement possible. Le regroupement des données pour l'élaboration de modèles analytiques permet d'obtenir des informations qui aident la banque à faire des choix

stratégiques. Ces modèles peuvent être développés à diverses fins : l'analyse de la clientèle, l'analyse de la fraude, l'analyse des processus, l'analyse des risques, etc. Ils peuvent ensuite être appliqués à la fois de manière générique et à des 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 informations et des évolutions sur les crédits demandés ou accordés. Europabank peut également déduire des données à caractère personnel des informations soigneusement anonymisées pour les proposer ensuite sur le marché.
- Les données à caractère personnel peuvent faire office de preuve (archives).
- Elles peuvent également être utilisées pour établir, exercer, défendre et sauvegarder les droits d'Europabank ou des personnes qu'elle représente éventuellement, par exemple en cas de litiges.
- Elles peuvent être utilisées pour créer des synergies, des gains d'efficacité ou d'autres avantages en termes d'organisation ou de processus.
- 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, la gestion (des risques) et le contrôle de l'organisation d'Europabank, comme le Département juridique (en ce qui concerne les risques juridiques), le Département contentieux (pour entre autres la gestion des litiges et les risques juridiques), le Département compliance (comme la prévention et les enquêtes 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 sur les clients et groupes de clients dans le monde entier), les fonctions de risque et l'inspection, la gestion des plaintes, l'audit interne et externe.
- Elles peuvent être utilisées pour prévenir, détecter et analyser la fraude aux paiements en collaboration avec les systèmes de paiement (belges) et d'autres prestataires de services de paiement.
- Les données à caractère personnel dont dispose Europabank peuvent être regroupées et utilisées pour la gestion centralisée, coordonnée ou efficace de (groupes de) clients ou pour la création de segments (par exemple particuliers, entreprises, indépendants...) et de profils plus détaillés.
- Elles peuvent être utilisées pour soutenir et simplifier l'acquisition, l'utilisation et la résiliation de produits et services par le client, par exemple pour éviter de devoir compléter à nouveau des informations que vous avez déjà fournies ou pour éviter de devoir repasser par un processus d'identification complet, mais également pour vous envoyer des messages dans le cadre d'un service que vous utilisez chez nous, par exemple pour en améliorer la facilité d'utilisation.
- Elles peuvent être utilisées pour vous fournir une meilleure offre ou une réduction.
- Elles peuvent être utilisées pour prendre position par rapport à nos concurrents directs et indirects.
- Lors du développement d'applications, des tests avec des données à caractère personnel sont nécessaires, y compris le test d'acceptation final précédant le lancement d'une application.

- Les données à caractère personnel peuvent être utilisées pour l'évaluation, la simplification, le test et l'amélioration des processus, des applications et des modèles, comme l'optimisation de campagnes, de simulations et de ventes sur le site, par exemple par le suivi de l'achèvement (incomplet) de simulations, à l'aide de statistiques, d'enquêtes de satisfaction, de données de cookies (comme les paramètres de préférence et le comportement de clics sur le site). Par exemple, si vous n'avez pas terminé une simulation ou un processus de vente, Europabank peut vous contacter pour voir ce qui n'a pas fonctionné et si la banque peut vous aider. Europabank le fait même si vous n'avez pas consenti à l'utilisation de toutes vos données à caractère personnel pour des informations sur mesure, mais dans ce cas, elle se limite à l'aide technique et administrative pour ce processus spécifique.

### **3.4. Sur base de votre consentement**

Europabank souhaite, en tant qu'entreprise commerciale, pouvoir vous faire des propositions concernant son offre de produits et services financiers. Cela peut se faire à votre demande, mais également lorsque Europabank suppose que vous êtes intéressé-e par un produit ou un service ou que vous pourriez en profiter.

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 transactionnelles, les données issues de sources publiques comme le Moniteur belge, le compte rendu d'entretiens 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 lors d'événements. De nouveaux canaux s'ajoutent très rapidement. Europabank s'efforce de communiquer ces informations de manière claire, en choisissant le canal le plus approprié qui vous importune le moins possible.

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

Toutefois, même si vous ne donnez pas votre consentement, vous pouvez recevoir des offres ou de la publicité de la part 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 (telles que qui vous êtes et où vous habitez, votre date de naissance, votre état civil, vos coordonnées, vos relations familiales, votre possession d'applications et de produits ou votre désintérêt pour certains produits). Dans ce cas, Europabank ne peut faire des offres que pour ses propres produits et services. Europabank complète l'ensemble limité de données par vos clics et votre comportement de navigation sur ses sites internet et applications, mais uniquement si vous acceptez l'utilisation de cookies.

Si vous ne souhaitez pas recevoir de publicité du tout, vous êtes libre d'exercer votre droit d'opposition au marketing direct.

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

Europabank ne partage pas vos données avec des tiers sauf s'il y a une bonne raison à cela. La police, la justice, les autorités de surveillance et les services publics peuvent, en vertu de la loi, nous demander des données. Si nous collaborons avec des prestataires de services

externes, vos données à caractère personnel peuvent être partagées pour des tâches spécifiques selon les accords contractuels. En dehors de l'Union européenne, vos données sont uniquement partagées avec des organisations qui offrent un niveau de protection adéquat.

## **5. Vos droits lors du traitement de données à caractère personnel**

Lorsque vos données à caractère personnel sont traitées, vous disposez d'un certain nombre de droits, qui sont énumérés ci-après. Si Europabank vous demande votre consentement pour un traitement, vous pouvez le retirer 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 suites données à votre demande et vous devez avoir reçu ces informations dans le mois qui suit votre demande (sauf pour les demandes complexes, pour lesquelles le délai peut être prolongé et dont nous vous informons également). Il convient de toujours être le plus précis possible lorsque vous souhaitez exercer vos droits. Cela permettra à Europabank de 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 à toute demande de ce type.

Si nous décidons de ne pas donner suite à votre demande, nous vous en informerons immédiatement et au plus tard dans un délai d'un mois après la réception de votre demande.

Si vous avez des questions, vous pouvez toujours contacter l'une des agences Europabank. Vous pouvez également envoyer un mail à l'adresse [dataprotection@europabank.be](mailto:dataprotection@europabank.be). Comme Europabank ne peut pas identifier l'expéditeur d'un mail avec certitude, il sera demandé à ce dernier de confirmer sa demande par écrit et de la signer.

Si les points de contact ci-dessus n'ont pas pu fournir une réponse satisfaisante, vous pouvez contacter notre délégué-e à la protection des données par écrit en envoyant un courrier au délégué à la protection des données, Burgstraat 170, 9000 Gand ou par mail à l'adresse [dataprotection@europabank.be](mailto:dataprotection@europabank.be).

Si vous souhaitez obtenir plus d'informations ou que vous n'êtes pas d'accord avec la position d'Europabank, n'hésitez pas à consulter le site de l'Autorité de protection des données ([www.autoriteprotectiondonnees.be](http://www.autoriteprotectiondonnees.be)), où vous pouvez également déposer une plainte.

Dans certains cas, vous pouvez exercer vos droits directement auprès d'une tierce partie. C'est le cas, par exemple, des bases de données gérées par la Banque nationale de Belgique ([www.nbb.be](http://www.nbb.be)), comme la Centrale des crédits aux particuliers (CCP), le Registre des crédits aux entreprises (RCE) et le Point de contact central de la BNB.

Quels sont les différents droits se rapportant à vos données à caractère personnel traitées par Europabank ?

### **5.1. Le droit d'accès**

Si vous souhaitez consulter les données qu'Europabank traite vous concernant, vous pouvez en faire la demande, comme expliqué ci-avant. Certaines données peuvent être consultées directement, par exemple via eb online. Si vous exercez votre droit d'accès, Europabank vous fournira 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 peut arriver que certaines données vous concernant qu'Europabank a conservées ne soient pas ou plus correctes ou soient incomplètes. Vous pouvez à tout moment demander que ces données soient rectifiées ou complétées.

## **5.3. Le droit à l'effacement**

Si vous soupçonnez 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 Europabank traite certaines données sur base de son intérêt légitime (voir ci-dessus), vous pouvez vous y opposer. Europabank accédera à votre demande, sauf en cas de raison impérieuse de ne pas le faire, ce qui est le cas lorsque des données sont traitées dans le cadre de la lutte contre la fraude.

## **5.5. Le droit d'opposition à la prise de décision automatisée (profilage)**

Certains traitements de données et processus sont entièrement automatisés sans intervention humaine. Europabank s'efforce 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, vous pouvez contacter Europabank et demander l'intervention d'un collaborateur ou lui faire part des raisons pour lesquelles vous contestez l'évaluation.

## **5.6. Le droit à la portabilité des données**

Vous avez le droit de demander que les données à caractère personnel que vous avez fournies à Europabank vous soient transmises ou soient directement transmises à un tiers. La législation relative à la protection de la vie privée prévoit certaines restrictions à ce droit, qui ne s'applique donc pas à toutes les données.

## **5.7. Le 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 à leur traitement sur base d'un intérêt légitime et que nous devons examiner votre demande pour la réfuter. Dans ce cas, le traitement de vos données peut être limité pendant le temps nécessaire au responsable du traitement pour en 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 techniques et organisationnelles appropriées.

Europabank veille donc :

- à empêcher tout accès non autorisé ou toute utilisation non autorisée des données ou des équipements utilisés pour le traitement ;
- à prévoir une protection contre tout traitement non autorisé ou illicite, contre la perte, la destruction ou la perte de qualité des données ;
- à limiter la durée de conservation des données au strict minimum ;
- à ne traiter les données à caractère personnel que si la finalité du traitement ne peut pas être atteinte d'une autre manière ;
- à vérifier l'exactitude des données et, le cas échéant, à procéder à leur actualisation et à prendre toutes les mesures raisonnables pour effacer ou corriger les données inexactes ou incomplètes en s'appuyant sur les finalités pour lesquelles elles sont obtenues ou pour lesquelles elles sont traitées.

### **6.1. Tout le monde n'a pas accès à vos données chez nous**

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

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

- avec lesquels vous avez, avez eu ou souhaitez avoir une relation contractuelle ou des contacts ;
- dont l'intervention est nécessaire pour la fourniture ou le suivi des services ;
- qui répondent à des exigences légales ou à des exigences imposées par les autorités de surveillance ou qui résultent d'attentes en matière de bonne gouvernance ;
- qui doivent permettre de prévenir la fraude (des collaborateurs et des clients), y compris le blanchiment d'argent.

Les personnes qui peuvent consulter vos données sont également 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 dans un nombre limité d'endroits**

Europabank, société anonyme, dont le siège social est situé à 9000 Gand, Burgstraat 170, est responsable du traitement des données à caractère personnel. Par conséquent, nous sommes à la fois votre interlocuteur et le point de contact pour les autorités de surveillance. 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 pour le compte de la banque. Elles doivent suivre strictement les instructions d'Europabank et respecter la politique de la banque relative à la protection des données à caractère personnel.

Pour certains traitements, comme les opérations de paiement, Europabank fait appel à des tiers spécialisés opérant tant au niveau national qu'à l'étranger. Il s'agit des partenaires suivants :

- SWIFT, pour l'échange de messages au niveau mondial ;
- VISA, Mastercard, Worldline et dans certains cas Bancontact, pour les opérations de paiement et les cartes (de crédit) dans le monde entier ;

- les institutions de compensation et de règlement des paiements et transactions sur titres, comme STET et Euroclear ;
- des sociétés de transport (de fonds), de sécurité et de surveillance.

En outre, Europabank peut faire appel directement ou indirectement à d'autres sous-traitants, tels que :

- des avocats et autres consultants ;
- des bureaux d'études de marché, tant pour l'invitation que pour la réalisation d'enquêtes ;
- des fournisseurs de services (de sécurité) IT, comme Microsoft ;
- des agences de marketing et de communication et des entreprises similaires, où Europabank utilise les informations de profil personnelles qu'elles détiennent pour vous faire des propositions adéquates par l'intermédiaire de leurs canaux (p. ex. Google, Facebook...);
- les sociétés qui nous aident à déterminer et à analyser votre comportement d'utilisateur sur nos applications et nos sites internet (p. ex. Adobe) ;
- les sociétés spécialisées dans les études de solvabilité.

Lorsque Europabank fait appel à des sous-traitants, les données peuvent se retrouver dans les pays où les centres de données de ces sous-traitants sont situés. Il est possible que certaines données se retrouvent en dehors de l'Espace économique européen (EEE). La législation des pays en dehors de l'EEE n'offre pas toujours la même protection des données que celle qui s'applique dans les États membres de l'EEE. 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 pour sécuriser vos données**

Europabank veille à ce que des règles strictes soient appliquées et à ce que les sous-traitants concernés :

- disposent uniquement des données dont ils ont besoin pour effectuer 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 tenue responsable si ces sous-traitants (conformément à la législation) transmettent 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 de protection des données soient appliquées aux données à caractère personnel et prend les mesures appropriées pour protéger les données des personnes morales. De plus, Europabank prend des mesures techniques et organisationnelles internes pour éviter que les données à caractère personnel ne tombent entre les mains de personnes non autorisées et ne soient traitées par elles ou qu'elles ne soient modifiées ou détruites par accident. Les locaux, les serveurs, le réseau, les transferts et les données sont strictement sécurisés et font l'objet de contrôles supplémentaires.

Pour sécuriser la banque en ligne au mieux, le Département IT analyse en permanence les techniques des cybercriminels afin d'adapter les mesures de sécurité en conséquence.

Le site internet d'Europabank peut contenir des liens vers des sites web ou des informations de tiers. Ces sites ou informations de tiers ne sont pas contrôlés. Les personnes qui proposent ces sites ou ces informations peuvent avoir leur propre politique de confidentialité,

que nous vous invitons à lire. Europabank n'est pas responsable du contenu de ces sites, de leur utilisation ou de leur politique de confidentialité.

#### **6.4. Europabank ne conserve pas vos données éternellement**

Europabank ne peut pas conserver vos données à caractère personnel plus longtemps que nécessaire pour réaliser l'objectif pour lequel elles ont été collectées. Si Europabank n'a plus de raison de conserver 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 d'utilisation de vos données pour un traitement spécifique. Europabank désactive vos données après cette période. Certaines données ont une période d'utilisation extrêmement courte. C'est le cas notamment des images enregistrées par des caméras de surveillance. Ces données sont en principe conservées pendant un mois.
- La période d'archivage découle de l'obligation légale ou de la nécessité juridique de conserver vos données à titre de preuve après la période d'utilisation. Les données archivées sont encore uniquement accessibles pour fournir une preuve en justice, pour un contrôle par une autorité compétente (telle que l'administration fiscale) ou pour un contrôle interne (audit). Cette période d'archivage varie selon le produit et peut parfois être longue.

Certaines applications peuvent nécessiter un horizon temporel plus large, par exemple pour réaliser des études, des modèles de risque et de marketing. Certaines informations ne sont claires que lorsqu'on les examine dans un cadre temporel plus large. La période de conservation peut dès lors être prolongée de 10 ans par rapport aux délais standards. Comme indiqué, Europabank rompra au plus vite le lien avec les personnes et travaillera uniquement avec des données pseudonymisées ou agrégées.

#### **6.5. Qu'en est-il des demandes émanant de tiers ?**

Europabank est tenue de respecter le devoir de discrétion et la législation relative à la protection de la vie privée. Par conséquent, la banque ne peut répondre aux questions de tiers que si (i) elles sont basées sur une disposition légale ou un intérêt légitime, (ii) elles sont nécessaires à l'exécution du contrat ou (iii) avec le consentement de la personne concernée.

#### **6.6. Vous aussi, vous pouvez contribuer à sécuriser vos données**

Sur certains aspects du traitement (technique) des 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 en ligne sécurisée sur [www.febelfin.be](http://www.febelfin.be).

### **7. Modifications à la déclaration de confidentialité**

En utilisant ce site, vous acceptez les informations qu'Europabank a expliquées dans la déclaration de confidentialité. Si Europabank modifie sa déclaration de confidentialité, les modifications seront publiées sur cette page pour que vous soyez toujours au courant des informations collectées par Europabank, de la manière dont elles sont collectées et des circonstances dans lesquelles elles sont utilisées.