

Charte Vie Privée

Version : 17 avril 2018

Votre satisfaction est au centre de nos préoccupations. En toutes circonstances. C'est pourquoi, nous traitons vos données client. Nous pouvons ainsi gérer au mieux votre crédit et vous proposer une offre de produit, et des informations adaptées à vos besoins. En outre, **nous plaçons le respect de votre vie privée par-dessus tout**. C'est un engagement.

C'est pourquoi nous avons établi cette Charte Vie Privée.

Parce que nous souhaitons vous informer clairement sur la manière dont nous protégeons votre vie privée et prenons en compte vos préférences. De plus, vos données ne sont jamais vendues à des tiers. Et nous réalisons des contrôles sur le respect de cette charte.

Soyez rassuré : nous garantissons la sécurité de vos données client.

1. Qui est responsable du traitement de vos données?

Elantis dont le siège social est établi Rue des Clarisses n° 38 à 4000 Liège (ci-après «Elantis»). Cette charte vise à vous informer sur le traitement de vos données dont la responsabilité incombe à Elantis.

2. En quoi consiste le traitement des données personnelles?

Les données personnelles comprennent toutes les informations concernant une personne physique identifiée ou à identifier. Il peut s'agir d'un nom, d'un numéro d'identification, de données de localisation, d'un identifiant en ligne ou de toute autre donnée se rapportant à une personne.

Le traitement des données personnelles comprend toute opération possible sur ces données, telles que leur collecte, leur enregistrement, leur utilisation ou leur conservation.

Elantis traite vos données personnelles à des fins diverses (cf. point 5), sur la base de plusieurs fondements juridiques et veille à ce que seules les données nécessaires soient traitées.

Vous n'avez aucune obligation légale de nous transmettre vos données personnelles mais en cas de refus, cela peut entraîner pour Elantis l'impossibilité d'entrer en relation ou de poursuivre cette relation avec vous.

3. Quelles données personnelles sont traitées?

- données d'identification telles que vos nom et prénom, adresse, date et lieu de naissance, adresse e-mail...
- données socio démographiques telles que votre situation familiale, état civil,...
- données relatives à vos produits et votre patrimoine
- données financières et transactionnelles relatives au paiement de votre crédit
- données relatives à vos comportements et habitudes de navigation sur les sites Elantis : consultation d'informations, de simulations, de demandes, de réactions à nos propositions commerciales comme le fait de cliquer ou non sur une publicité en ligne ou le site d'origine (p. ex. sur lequel vous avez cliqué sur une publicité Elantis)...
- données concernant nos enquêtes de satisfaction
- données de géolocalisation (endroit précis où vous vous trouvez)
- données via nos centres de contact
- données obtenues via des tiers, p. ex. de votre courtier, du Registre national, de la Centrale des crédits aux particuliers de la Banque Nationale (CCP), ou des données de sociétés externes ou du groupe Belfius que nous utilisons pour compléter et améliorer nos fichiers
- données recueillies pour des cookies. (Les cookies sont essentiels au bon fonctionnement de nos sites. Ils remplissent divers rôles: retenir vos préférences, collecter des données statistiques, adapter le contenu et/ou la publicité des sites selon vos besoins. Plus d'infos: www.elantis.be/fr/mentions-légales)

Elantis ne traite pas de données sensibles telles que les données santé, les données à caractère racial ou ethnique, politique philosophique ou religieux, ni celles relatives à l'appartenance syndicale ou à la vie sexuelle.

4. Quand collectons-nous vos données?

Nous collectons vos données lorsque vous rentrez en contact avec Elantis, par exemple lorsque vous:

- devenez client
- nous contacter (ex : client potentiel)
- participez à une enquête
- utilisez un de nos produits ou services
- vous connectez à nos sites.

5. Pourquoi Elantis traite-t-elle vos données?

- la gestion de votre dossier client
- l'octroi et la gestion de crédits et services
- l'amélioration continue de nos services et processus
- la sécurité des personnes et des biens
- la réalisation d'enquêtes de satisfaction sur nos produits et services
- la réalisation d'études, de modèles et de statistiques
- l'administration et la gestion de risque ex : l'historique de la relation client
- la prévention du blanchiment d'argent, de la fraude et du financement du terrorisme
- la mise en œuvre de nos obligations légales
- la réponse à toute demande légitime des autorités judiciaires ou de contrôle pour accéder aux données
- le pré-remplissage de champs
- le pré-remplissage de données déjà connues de clients existants, lors de demandes de produits ou services additionnels
- le marketing direct, afin de vous proposer nos produits et services et d'éviter de vous proposer des produits ou services qui ne sont pas pertinents pour vous.
- La vérification du respect par les intermédiaires de crédits de leurs obligations légales, réglementaires ou contractuelles ainsi que le paiement de leurs commissions.

Nous pourrions opérer un traitement automatisé de vos données client :

- à des fins de marketing, afin de pouvoir mieux estimer vos besoins et cibler nos offres. La logique de traitement est fondée notamment sur les critères suivants : âge, localisation, propriétaire ou locataire, situation personnelle et professionnelle, historique de la relation client.
- afin de vous octroyer/refuser un crédit sur base d'un algorithme. Les critères retenus sont notamment : l'âge, la situation personnelle et professionnelle, les caractéristiques du crédit et des garanties octroyées, l'historique de la relation client, et les charges.

6. Sur quelles bases juridiques se fonde le traitement de vos données?

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

Elantis traite vos données personnelles uniquement dans l'un des cas suivants :

- nous exécutons un contrat ou des mesures précontractuelles ou
- à notre demande, vous nous avez donné votre accord ou
- nous devons respecter une obligation légale ou réglementaire ou
- sur la base légale de l'« intérêt légitime », nous mettons tout en œuvre pour préserver l'équilibre entre les intérêts d'Elantis et vos intérêts, y compris la protection de votre vie privée.

7. À qui vos données peuvent-elles être transférées?

Vos données sont traitées de manière confidentielle. Elantis ne vendra jamais vos données personnelles.

7.1 La transmission de vos données à votre courtier est limitée au mandat que vous lui avez confié et notamment la négociation de votre crédit. Il en est de même en ce qui concerne votre notaire. Vos données personnelles sont également échangées par exemple en vue de la gestion des garanties que vous nous avez consenties : mise en gage d'assurance, assurance caution,...

7.2 Elantis appartient au groupe Belfius qui est composé entre autres de Belfius Banque, Belfius Insurance, Crefius. Les sociétés et les collaborateurs de ces sociétés peuvent accéder à vos données personnelles, seulement si c'est nécessaire à des fins opérationnelles et de gestion de votre crédit mais également en vue de la gestion du risque ou de la fraude, dans l'exécution de leurs tâches.

7.3 Pour des raisons opérationnelles, il est parfois nécessaire que nous fassions appel à des organisations sélectionnées avec le plus grand soin, comme p. ex. notre assureur crédit Atradius Crédito y Caución S.A. de Seguros y Reaseguros, division ICP (« Atradius ICP »), avenue Prince de Liège 78 à 5100 Namur (BCE 0661.624.528), notre réviseur, nos experts immobiliers, ou nos avocats en cas de contentieux. En cas de vente groupée, vos données seront également transmises à Elitis Protection SA – boulevard Baudouin 1er 25 à 1348 Louvain-la-Neuve, mandatée pour conclure et gérer votre police assurance solde restant dû au nom et pour compte de la compagnie d'assurances Corona sa, agréée sous le numéro 0435.

Dans ce cadre, les personnes autorisées à utiliser vos données ne le sont que dans les strictes limites de leur mission contractuelle.

Dans ce contexte, si nous faisons appel à une entreprise en dehors de l'Union européenne, nous ne le ferons que si le pays en question dispose du même niveau de protection que celui en vigueur en Belgique.

7.4 En crédit hypothécaire, Elantis transmettra également ces données à ses ayants droit à titre universel (suite à une fusion, scission, apport ou autre) et à titre particulier (suite à une cession, une subrogation ou autre) respectif(s), et les sociétés auxquelles elle(s) est/sont contractuellement liée(s) dans le cadre de ses (leurs) activités dont notamment la S.A. Bpost banque (mais uniquement tel que spécifié ci-après), qui traitent les données à caractère personnel du crédit, de la caution et du donneur de gage, en ce compris les données relatives à leur(s) crédit(s), les transactions de paiements et leur patrimoine en général, et les données à caractère personnel de leur conjoint ou de leur partenaire.

Concernant Bpost banque SA, dont le siège social est sis Rue du Marquis 1 boîte 2 à 1000 Bruxelles, agissant en qualité de responsable du traitement, les données à caractère personnel visées ci-avant sont traitées aux fins d'identification, du contrôle des opérations, de la réalisation de statistiques et du respect de toute disposition légale ou réglementaire applicable notamment en matière de prévention du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme et/ou financiers et d'impôt et taxes, en ce compris, entre autres, les conventions internationales d'entraide et d'échange d'information en matière fiscale.

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

8. Quels sont vos droits et comment les exercer?

8.1. Droit général d'opposition au marketing direct

Vous pouvez à tout moment vous opposer à l'utilisation des données que nous collectons, conservons et traitons à des fins de marketing direct et ce, sans justification ;

Via votre courtier, ou directement à Elantis par courrier au service commercial ou par mail : privacy@elantis.be, avec une copie du recto de votre carte d'identité.

Vous ne recevrez dès lors plus aucune proposition commerciale.

8.2. Droit d'opposition à l'emploi de votre comportement en ligne pour le marketing direct

Vous ne voulez pas que votre comportement sur les sites d'Elantis soit utilisé à des fins de marketing direct? Vous pouvez vous y opposer sans justification :

En nous l'indiquant, via votre courtier, ou directement à Elantis par courrier au service commercial ou par mail : privacy@elantis.be, avec une copie du recto de votre carte d'identité.

8.3. Droit d'accès, de rectification, et de portabilité des données

Vous disposez d'un droit d'accès permanent à vos données personnelles et dans ce cadre, vous pouvez demander les informations suivantes:

- les catégories de données personnelles en notre possession
- les finalités du traitement
- les destinataires ou les catégories de destinataires

Si vos données personnelles sont inexactes, non pertinentes ou incomplètes, nous les modifierons, les compléterons et, dans certains cas précis, les supprimerons dans la mesure permise par la loi.

Vous pouvez aussi demander que certaines de ces données vous soient directement transmises ou à une tierce partie.

Merci de nous préciser votre demande : Via votre courtier, ou directement à Elantis par courrier au service commercial ou par mail : privacy@elantis.be, avec une copie du recto de votre carte d'identité.

8.4. Le traitement automatisé de vos données et le refus de votre crédit

Nos collaborateurs examinent en principe toutes les demandes de crédit. Votre crédit à la consommation peut toutefois être refusé sur base d'un traitement automatique. Vous en serez alors avisé et vous pourrez alors demander l'intervention d'un de nos collaborateurs, ainsi qu'exprimer votre point de vue et éventuellement contester cette décision.

9. Quelle est la durée de conservation de vos données?

Cela varie en fonction du type de données et des réglementations (p. ex. la réglementation anti-blanchiment d'argent). Elles ne sont jamais conservées au-delà du temps nécessaire au traitement pour lequel elles ont été collectées.

Les périodes de conservation sont fixées au cas par cas mais généralement vos données seront gardées pendant 10 ans après la fin de notre relation contractuelle ou votre demande de crédit, mais pour un crédit hypothécaire certaines données seront gardées pendant 30 ans après la passation de l'acte notarié.

10. Que se passe-t-il lors d'une éventuelle modification de la Charte Vie Privée?

Nous vous informerons de toute modification.
Vous pouvez également toujours consulter la Charte Vie Privée sur notre site Elantis.

Des questions? Notre Data Protection Officer (DPO) est à votre disposition

Notre DPO peut être contacté en lui écrivant à l'adresse suivante jusqu'au 28 mai 2018 Boulevard Pachéco 44 à 1000 Bruxelles et à l'adresse suivante à partir du 28 mai 2018 Place Charles Rogier 11 à 1210 Bruxelles, ou en envoyant un e-mail à elantis.privacy@belins.be

Une réclamation?

Si nous n'avons pas pu vous donner satisfaction, et en cas de contestation relative au traitement des données personnelles, vous avez la possibilité d'introduire une réclamation auprès de l'Autorité de protection des données, rue de la Presse 35 à 1000 Bruxelles.