

## **NOTE D'INFORMATION**

Cette note d'information vous fournit des informations détaillées relatives à la protection de vos données personnelles par **ALPHA CREDIT S.A.**, Boulevard Saint-Lazare 4-10 Bte 3, B-1210 BRUXELLES (« nous »).

En tant que contrôleur, nous sommes responsables de la collecte et du traitement de vos données personnelles en lien avec nos activités. Cette note d'information a pour but de vous informer du type de données personnelles que nous collectons à votre sujet, des raisons pour lesquelles nous les utilisons et les partageons, combien de temps nous les conservons, quels sont vos droits et comment les exercer.

Des informations plus détaillées peuvent être fournies si nécessaire lorsque vous demandez un produit ou un service spécifique.

### **1. QUELLES DONNÉES PERSONNELLES VOUS CONCERNANT UTILISONS-NOUS ?**

Nous collectons et utilisons vos données personnelles dans la mesure nécessaire à l'exercice de nos activités et pour personnaliser nos produits et nos services.

Nous sommes susceptibles de collecter différents types de données personnelles vous concernant, notamment les données suivantes :

- **Informations d'identification** (ex : nom, numéros de carte d'identité et de passeport, nationalité, lieu et date de naissance, sexe, photo) ;
- **Informations de contact** (ex : adresse postale et électronique, numéro de téléphone, adresse IP) ;
- **Situation familiale** (ex : état matrimonial, nombre d'enfants) ;
- **Situation fiscale** (ex : numéro d'identification fiscale) ;
- **Informations relatives à la formation et à l'emploi** (ex : degré d'enseignement, emploi, nom de l'employeur, rémunération) ;
- **Données bancaires, financières ou transactionnelles** (ex : coordonnées bancaires, numéro de carte de crédit, données concernant vos transactions bancaires, notamment communications sur les virements bancaires, valeur de votre patrimoine, profil d'investisseur) ;
- **Données relatives à vos habitudes et à vos préférences** :
  - Données ayant trait à votre utilisation de nos produits et services (ex : paiements, virements, antécédents de crédit) ;
  - Données concernant vos transactions (ex : données transactionnelles, dettes et dépenses) ;
  - Données issues de vos interactions avec nous : nos agences (rapports de contact), nos sites internet, nos applications, nos pages de réseaux sociaux, rendez-vous, appels, chats, e-mails, entretiens, conversations téléphoniques ;
  - Données issues de vos conversations téléphoniques avec nous.
- **Données de vidéosurveillance** (dont télévision en circuit fermé) et de **géolocalisation** (ex : affichage des points de retrait et de paiement, pour des raisons de sécurité ou pour identifier l'agence ou le prestataire de service le plus proche de vous) ;
- **Données nécessaires à la lutte contre le surendettement** : nous sommes également susceptibles d'obtenir l'accès à des données publiques ou semi-publiques pour connaître votre niveau d'endettement à l'échelle mondiale.

Nous pouvons être amenés à collecter les données sensibles suivantes après avoir obtenu votre consentement explicite :

- **Données biométriques** (ex : empreintes digitales, empreinte vocale ou faciale) pouvant être utilisées à des fins d'identification et de sécurité.
- **Données relatives à l'état de santé**, pour l'établissement de certains contrats d'assurance ; ces données sont traitées selon le principe du « besoin de connaître ».

Nous ne demandons jamais de données personnelles ayant trait à vos origines raciales ou ethniques, vos opinions politiques, vos croyances religieuses ou philosophiques, votre appartenance à des syndicats, vos données

génétiques, ou de données relatives à votre vie ou orientation sexuelle, sauf s'il s'agit d'une obligation légale.

Les données que nous utilisons à propos de vous peuvent être directement fournies par vous ou provenir des sources suivantes :

- Publications/bases de données diffusées par des organismes officiels (ex : journal officiel) ;
- Nos entreprises clientes, prestataires de service ou intermédiaires de crédit ;
- Autres parties comme les sociétés de renseignements commerciaux et les organismes de répression des fraudes ou les courtiers en informations, en conformité avec la législation sur la protection des données, afin de vérifier ou enrichir nos bases de données ;
- Sites web/pages de réseaux sociaux contenant des informations rendues publiques par vous (ex : votre propre site web ou page de réseaux sociaux) ; et bases de données mises à la disposition du public par des tiers.

## **2. CAS SPÉCIFIQUES DE COLLECTE DE DONNÉES PERSONNELLES, NOTAMMENT LA COLLECTE INDIRECTE**

Dans certaines circonstances, nous pouvons collecter et utiliser les données personnelles d'individus avec qui nous avons, pourrions avoir ou avons une relation directe. Exemples :

- Prospects
- Fournisseurs individuels

Pour une raison ou une autre, il est également possible que nous ayons recueilli des informations vous concernant alors que vous n'avez pas de relation directe avec nous.

Il peut s'agir de votre employeur qui nous a fourni des informations sur vous ou de l'un de nos clients qui nous a communiqué vos coordonnées de par votre statut de (exemples) :

- Représentant légal (procuration)
- Bénéficiaire de paiements effectués par nos clients
- Propriétaire réel
- Créancier de clients (ex : en cas de faillite)
- Actionnaire de la société
- Représentant d'une personne morale (pouvant être un client ou un fournisseur)
- Membre du personnel d'un prestataire de service.

## **3. POUR QUELLES FINALITÉS ET SUR QUELLE BASE UTILISONS-NOUS VOS DONNÉES PERSONNELLES ?**

### **a. Pour satisfaire aux obligations légales et réglementaires**

Nous utilisons vos données personnelles pour satisfaire à diverses obligations légales et réglementaires, notamment :

- Réglementations bancaires et financières dans le respect desquelles nous :
  - Mettons en place des mesures de sécurité afin de prévenir les abus et les fraudes ;
  - Détectons les transactions « anormales » ;
  - Évaluons votre risque de crédit et votre capacité de remboursement ;
  - Surveillons et communiquons les risques que l'institution pourrait encourir ;
  - Enregistrons, si nécessaire, des appels téléphoniques, chats, email, etc.
- Répondons aux requêtes officielles d'autorités publiques ou judiciaires dûment habilitées ;
- Prévention et lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme ;
- Respect de la législation relative aux sanctions et embargos ;
- Lutte contre la fraude fiscale et respect des obligations en matière de contrôle et de notification fiscal(e).

### **b. Pour exécuter un contrat avec vous ou pour prendre des mesures à votre requête avant de conclure un contrat**

Nous utilisons vos données personnelles pour conclure et exécuter nos contrats, notamment pour :

- Vous fournir des renseignements sur nos produits et services ;
- Vous fournir une assistance et répondre à vos demandes ;
- Évaluer si nous pouvons vous offrir un produit ou un service et dans quelles conditions ;
- Fournir des produits ou services à des entreprises clientes qui vous emploient ou dont vous êtes un client (par exemple : gestion de trésorerie).

**c. Pour satisfaire notre intérêt légitime**

Nous utilisons vos données personnelles pour lancer et développer nos produits ou services, améliorer notre gestion des risques et défendre nos droits reconnus par la loi. Exemples :

- Preuve des transactions ;
- Gestion informatique, notamment gestion des infrastructures (ex : plateformes partagées) et continuité des opérations, et sécurité, notamment sécurité des personnes ;
- Établissement de modèles statistiques basés sur l'analyse des transactions afin d'aider à évaluer votre risque de crédit ;
- Recherche et développement par l'établissement de statistiques, tests et modèles destinés à améliorer la gestion des risques de nos sociétés, à améliorer les produits et services existants ou à en créer de nouveaux ;
- Agrégation des données de nos clients en données statistiques anonymisées qui peuvent être offertes à des clients professionnels afin de les aider à développer leur activité ;
- Formation de notre personnel par l'enregistrement des appels téléphoniques reçus par nos centres d'appel ;
- Personnalisation de notre offre par :
  - L'amélioration de la qualité de nos produits ou services bancaires, financiers ou d'assurance ;
  - La promotion des produits ou services qui correspondent à votre situation et à votre profil, que nous effectuons :
    - En segmentant nos prospects et clients ;
    - En analysant vos habitudes et vos préférences dans les différents circuits (visites sans nos agences, e-mails ou messages, visites sur notre site web, etc.) ;
    - En mettant en corrélation les produits ou services que vous utilisez déjà avec d'autres données que nous détenons sur vous (par exemple, nous pouvons savoir que vous avez des enfants mais aucune assurance protection de la famille) ;
    - En surveillant les transactions pour identifier celles qui s'écartent de la normale (ex : Retrait d'une somme importante sur votre compte bancaire).

Vos données peuvent être agrégées dans des statistiques anonymisées, qui peuvent être proposées à des clients professionnels pour les aider à développer leur activité. Dans ce cas, vos données personnelles ne seront jamais divulguées et ceux qui reçoivent ces statistiques anonymisées seront incapables de vérifier votre identité.

**d. Pour respecter votre choix si nous avons demandé votre consentement pour un traitement spécifique**

Dans certains cas, nous devons obtenir votre consentement pour traiter vos données :

- Par exemple, pour utiliser vos données personnelles afin de vous envoyer les offres les plus pertinentes via un profilage basé sur votre comportement en ligne et/ou vis-à-vis de nos produits (ex : dans quel magasin et à quelle fréquence vous utilisez votre carte...).
- Dans une telle situation, nous vous informons expressément de la logique impliquée, ainsi que de l'importance et des conséquences de ce traitement.
- Si nous avons besoin de procéder à un autre traitement pour d'autres finalités que celles visées à la section 3 ci-dessus, nous vous en informerons et, le cas échéant, demanderons votre consentement.

#### 4. AVEC QUI PARTAGEONS-NOUS VOS DONNÉES PERSONNELLES ?

Pour répondre aux besoins susmentionnés, nous communiquons vos données personnelles uniquement :

- Aux prestataires de service agissant en qualité de sous-traitants chargés d'exécuter des services pour notre compte ;
- Aux intermédiaires de crédit qui ont traité votre demande de crédit ;
- Aux autorités financières ou judiciaires ou aux organismes d'État ou publics, à leur requête et dans la mesure autorisée par la loi ;
- À certains professionnels réglementés comme les avocats, les notaires ou les commissaires aux comptes.

Conformément à l'article VII.119 du Code de droit économique<sup>1</sup>, les données personnelles peuvent être communiquées aux personnes suivantes :

1. Prêteurs agréés ou enregistrés ;
2. Personnes qui sont autorisées à effectuer des opérations d'assurance-crédit [en application de la loi du 13 mars 2016 relative au statut et au contrôle des entreprises d'assurance ou de réassurance] ;
3. FSMA et Banque dans le cadre de leurs missions ;
4. Prestataires de services de paiement, dans la mesure où ces personnes communiquent, sur base de règles de réciprocité, leurs données relatives aux services de paiement ;
5. Associations de personnes ou d'institutions visées aux 1°, 2°, et 4° du présent alinéa, agréées à cet effet par le ministre ou son délégué sous les conditions suivantes :
  - a) être dotées de la personnalité civile ;
  - b) être formées à des fins excluant tout but lucratif et n'être constituées que dans le but de la protection des intérêts professionnels de ses membres ;
  - c) être composées de membres n'ayant pas encouru l'une des sanctions administratives ou pénales ;
  - Le ministre ou son délégué statue sur la demande d'agrément dans les deux mois à dater du jour de la réception de tous les documents et données requis.

Si la demande n'est pas accompagnée de tous les documents et données requis, le demandeur en est avisé dans les quinze jours de la réception de la demande. À défaut d'avis en ce sens dans ce délai, la demande est considérée comme complète et régulière.

Le refus d'agrément est motivé et est communiqué au demandeur par envoi recommandé.

Le ministre peut suspendre ou retirer l'agrément aux personnes qui ne remplissent plus les conditions mentionnées ci-dessus ou ne respectent pas les engagements contractés lors de leur demande d'agrément.

6. Avocat, officier ministériel ou mandataire de justice, dans l'exercice de son mandat ou de sa fonction et dans le cadre de l'exécution d'un contrat de crédit ;
7. Médiateur de dettes dans l'exercice de sa mission dans le cadre d'un règlement collectif de dettes, visé aux articles 1675/2 à 1675/19 du Code judiciaire ;
8. Agents du SPF Économie compétents pour agir dans le cadre du livre XV ;
9. Personnes qui exercent une activité de recouvrement amiable de dettes du consommateur et qui, à cet effet, conformément à l'article 4, § 1er, de la loi du 20 décembre 2002 relative au recouvrement amiable des dettes du consommateur, sont inscrites auprès du SPF Économie ;
10. Commission pour la Protection de la Vie privée dans le cadre de sa mission.

#### 5. TRANSFERT DES DONNÉES PERSONNELLES EN DEHORS DE L'EEE

---

<sup>1</sup> Cet article s'applique uniquement aux contrats régis par le droit belge.

En cas de transferts internationaux émanant de l'Espace économique européen (EEE), où la Commission européenne a reconnu un pays n'appartenant pas à l'EEE comme assurant un niveau adéquat de protection des données, vos données personnelles seront transférées sur cette base.

Pour les transferts vers des pays ne faisant pas partie de l'EEE, dont le niveau de protection n'a pas été reconnu par la Commission européenne, nous nous appuyons sur une dérogation applicable à la situation spécifique (ex : si le transfert est nécessaire à l'exécution de notre contrat avec vous, par exemple pour un paiement international) ou appliquerons l'une des garanties suivantes pour assurer la protection de vos données personnelles :

- Clauses contractuelles types approuvées par la Commission européenne
- Règles internes impératives

Pour obtenir une copie de ces garanties ou connaître l'endroit où elles peuvent être consultées, vous pouvez envoyer une demande écrite en suivant les modalités décrites à la section 9.

## 6. COMBIEN DE TEMPS CONSERVONS-NOUS VOS DONNÉES PERSONNELLES ?

Nous conservons vos données personnelles soit pendant la durée requise pour satisfaire à la réglementation en vigueur, soit pendant la durée fixée par nos exigences opérationnelles, par exemple pour la bonne tenue des comptes, pour faciliter la gestion de la relation client et pour répondre aux réclamations juridiques ou aux requêtes réglementaires, selon la plus longue des deux. En règle générale, les informations des clients sont conservées pendant toute la durée du contrat et pendant une année fiscale après la fin de la relation contractuelle. Les informations des clients sont également archivées pendant 10 ans après la fin du contrat.

## 7. QUELS SONT VOS DROITS ET COMMENT POUVEZ-VOUS LES EXERCER ?

En accord avec la réglementation en vigueur, vous disposez des droits suivants :

- Droit d'**accès** : vous pouvez obtenir les informations relatives au traitement de vos données personnelles, ainsi qu'une copie de ces données personnelles.
- Droit de **rectification** : si vous considérez que vos données personnelles sont inexactes ou incomplètes, vous pouvez exiger leur modification.
- Droit de **suppression** : vous pouvez exiger la suppression de vos données personnelles, dans la mesure permise par la loi.
- Droit de **restriction** : vous pouvez demander la restriction du traitement de vos données personnelles.
- Droit d'**opposition** : vous pouvez vous opposer au traitement de vos données personnelles, pour des motifs liés à votre situation particulière. Vous avez le droit absolu de vous opposer au traitement de vos données personnelles à des fins de marketing direct, ce qui inclut le profilage lié à ce marketing direct.
- Droit de **retrait de votre consentement** : si vous avez consenti au traitement de vos données personnelles, vous avez le droit de retirer votre consentement à tout moment.
- Droit de **portabilité des données** : lorsque cela est juridiquement applicable, vous pouvez demander à ce que les données personnelles que vous nous avez transmises vous soient restituées ou, si cela est techniquement faisable, à ce que celles-ci soient transférées à un tiers.
- Droit de **s'opposer à la prise de décision automatisée (y compris le profilage)** : Ceci n'est pas applicable lorsque la décision est nécessaire à la conclusion ou à l'exécution d'un contrat, autorisée par le droit belge ou de l'Union Européenne, ou fondée sur le consentement explicite de l'individu. Cependant, dans le cas où la décision est nécessaire à la conclusion ou à l'exécution d'un contrat ou fondée sur le consentement explicite, il vous est possible d'exprimer votre point de vue et de contester la décision.

Si vous souhaitez exercer les droits visés ci-dessus et adapter vos préférences de confidentialité, veuillez vous rendre sur « [www.alphacredit.be/fr/mes-donnees](http://www.alphacredit.be/fr/mes-donnees) ».

En accord avec la réglementation en vigueur, en plus des droits ci-dessus, vous pouvez également déposer une plainte auprès de l'autorité de surveillance compétente.

## **8. COMMENT SUIVRE LES MODIFICATIONS APPORTÉES À CETTE NOTE D'INFORMATION ?**

Dans un monde qui évolue constamment sur le plan technologique, nous aurons certainement besoin d'actualiser cette note d'information de temps à autre.

Nous vous invitons à consulter la dernière version de cette note en ligne et nous vous informerons de tout changement important par le biais de notre site web ou de nos moyens de communication habituels.

## **9. COMMENT NOUS CONTACTER?**

Si vous avez des questions concernant l'utilisation de vos données personnelles telle que décrite dans cette note d'information, nous vous invitons à contacter notre administrateur de la protection des données à l'adresse « [FACR.CDO@alphacredit.be](mailto:FACR.CDO@alphacredit.be) » qui étudiera votre demande.

Vous pouvez également envoyer un courrier au responsable du traitement, Alpha Credit SA, Boulevard Saint-Lazare 4-10 Bte 3, B-1210 BRUXELLES. Accompagnez votre courrier d'un scan ou d'une copie de votre carte d'identité à des fins d'identification.

## **10. DIVERS**

Pour en savoir plus sur la confidentialité et la sécurité, vous pouvez lire notre politique en matière de cookies via ce lien « [www.alphacredit.be/fr/cookies](http://www.alphacredit.be/fr/cookies) ».