



NOTICE D'INFORMATION RELATIVE A LA PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Date de la dernière mise à jour : Juin 2020

Le Groupe BNP Paribas accorde une grande importance à la protection de vos données à caractère personnel (ou « **données personnelles** »). C'est la raison pour laquelle le Groupe BNP Paribas a adopté des principes forts en matière de protection de vos données rappelées au sein d'une charte de confidentialité des données personnelles applicable à l'ensemble du Groupe et disponible sur <https://group.bnpparibas>.

La présente Notice relative à la protection des données personnelles vous fournit des informations claires et détaillées (« vous » étant explicité plus en détail dans la section 2) concernant la manière dont vos données personnelles sont protégées par Domofinance (« nous »).

En tant que responsable du traitement, nous avons la responsabilité de la collecte et du traitement de vos données personnelles dans le cadre de nos activités. La présente Notice relative à la protection des données personnelles a pour objectif de vous informer sur les données personnelles que nous collectons à votre sujet, les raisons pour lesquelles nous les utilisons et les partageons, pendant combien de temps nous les conservons, quels sont vos droits et comment vous pouvez les exercer.

Le cas échéant, des informations complémentaires peuvent vous être communiquées lorsque vous souscrivez un produit ou service en particulier.

1. QUELLES DONNÉES PERSONNELLES VOUS CONCERNENT UTILISONS-NOUS ?

Nous collectons et utilisons vos données personnelles, à savoir toute information qui vous identifie ou permet de vous identifier, dans la mesure nécessaire dans le cadre de nos activités, et pour vous proposer des produits ou services personnalisés et de haute qualité.

En fonction notamment du type de produit ou de service que nous vous fournissons, nous collectons différents types de données personnelles vous concernant, en ce compris des : - Informations d'identification ; - Informations de contact privées ou professionnelles ; - Informations relatives à votre situation familiale et vie de famille ;

Informations économiques, financières et fiscales ; - Informations relatives à l'éducation et à l'emploi ; - Informations bancaires et financières ;

- Données transactionnelles (données relatives aux transactions, y compris les virements, comprenant notamment les données relatives aux bénéficiaires dont leurs noms complets, adresse et coordonnées) ;

- Données relatives à vos habitudes et préférences (données liées à votre utilisation des produits et services que vous avez souscrits auprès de nous) ;

- Données collectées dans le cadre de nos échanges avec vous (comptes rendus de rendez-vous), sur nos sites Internet, nos applications, nos pages sur les réseaux sociaux (données de connexion et de suivi telles que les cookies, connexion aux services en ligne, adresse IP), lors de réunions, appels, discussions via messagerie instantanée, courriers électroniques, entretiens, conversations téléphoniques ;

- Données de géolocalisation ; - Informations concernant votre appareil (adresse IP, caractéristiques techniques et données d'identification uniques) ;

- Identifiants de connexion ou dispositifs de sécurité personnalisés utilisés pour vous connecter au site Internet et aux applications du Groupe BNP Paribas.

Nous sommes également susceptibles d'utiliser les données que nous possédons déjà relatives à votre situation personnelle, économique, financière et bancaire.

Nous sommes susceptibles de collecter les catégories spéciales de données personnelles (ou « données sensibles ») suivantes, uniquement après avoir obtenu votre consentement explicite préalable : - Données biométriques (par exemple des empreintes digitales, l'empreinte vocale ou des données de reconnaissance faciale) qui peuvent être utilisées à des fins d'identification et de sécurité ; - Données relatives à la santé, par exemple dans le cadre de la conclusion et de l'exécution de certains contrats d'assurance ; ces données sont traitées uniquement si cela est strictement nécessaire.

Nous ne vous demandons jamais de nous fournir d'autres données sensibles telles que des données relatives à votre origine raciale ou ethnique, à vos opinions politiques, à vos convictions religieuses ou philosophiques ou relatives à votre appartenance syndicale, des données génétiques ou des données relatives à votre vie ou votre orientation sexuelle, à moins qu'une obligation légale ne nous y contraigne.

2. À QUI S'ADRESSE LA PRÉSENTE NOTICE ET AUPRÈS DE QUI COLLECTONS-NOUS DES DONNÉES PERSONNELLES ?

Nous collectons des données directement auprès de vous, que vous soyez client ou prospect (lorsque vous nous contactez, vous rendez dans l'une de nos agences, consultez notre site Internet ou l'une de nos applications, utilisez nos produits et services, participez à un sondage ou un événement que nous organisons), mais nous collectons également des données concernant d'autres personnes de manière indirecte. En effet, nous collectons des informations concernant des personnes même si elles n'ont pas de lien direct avec nous parce qu'elles ont un lien avec vous, que vous soyez un client ou un prospect, par exemple : - des membres de votre famille ; - des héritiers et ayant-droits ; - des co-emprunteurs / garants ; - des représentants légaux (mandats/délégations de pouvoirs) ; - des bénéficiaires d'opérations de paiement ; - des bénéficiaires d'un contrat ou d'une police d'assurance et d'un trust/une fiducie ; - des propriétaires ; - des bénéficiaires effectifs ; - des créanciers (par exemple en cas de faillite) ; des actionnaires de sociétés.

Lorsque vous nous transmettez les données personnelles de tiers tels que ceux figurant dans la liste ci-dessus, pensez à bien informer la personne à qui se rapportent ces données que nous traitons ses données personnelles et orienter la vers la présente Notice d'information relative à la protection des données personnelles. Nous lui transmettrons également ces informations lorsque cela est possible (par exemple, si nous ne disposons pas de leurs coordonnées, nous ne serons pas en mesure de les contacter).

Afin de vérifier et d'enrichir nos bases de données, nous sommes également susceptibles de collecter des données personnelles auprès : - d'autres entités de BNP Paribas ; - de nos clients (entreprises ou particuliers) ; - de nos partenaires commerciaux ; - de prestataires de services d'initiation de paiement et d'agréateurs de compte (prestataires de services d'information sur les comptes) ; - des tiers tels que des courtiers de données, qui doivent s'assurer qu'ils collectent les informations pertinentes en toute légalité ; - des publications/bases de données mises à disposition par des autorités ou des tierces parties officielles (par exemple le Journal Officiel de la République Française, des bases de données gérées par des autorités de contrôle du secteur financier) ; - des sites Internet/pages des réseaux sociaux d'entités juridiques ou de clients professionnels contenant des informations que vous avez rendues publiques (par exemple, votre propre site Internet ou votre page sur un réseau social) ; - des informations publiques telles que celles parues dans la presse.

3. POURQUOI ET SUR QUELLE BASE JURIDIQUE UTILISONS-NOUS VOS DONNÉES PERSONNELLES ?

Dans cette section, nous expliquons de quelle manière et pour quelles raisons nous utilisons vos données personnelles.

a) Pour nous conformer à nos différentes obligations légales ou réglementaires :

Nous utilisons vos données personnelles pour nous conformer aux réglementations en vigueur, notamment les réglementations bancaires et financières, afin de : - gérer, prévenir et détecter les fraudes ; - contrôler les opérations et identifier celles qui sont anormales/inhabituelles (par exemple lorsque vous retirez une somme d'argent importante dans un pays dans lequel vous ne vivez pas) ; - délivrer et conserver les certificats électroniques liés aux signatures électroniques ; - surveiller et déclarer les risques (de nature financière, de crédit, de nature juridique, de conformité ou liés à la réputation, de défaillance, etc.) auxquels nous sommes et/ou le Groupe BNP Paribas est/sont susceptible(s) d'être confronté(s) ; - enregistrer, si nécessaire les appels téléphoniques, les échanges par chat, les emails, etc, nonobstant toute autre utilisation décrite ci-dessous ; - détecter les situations de fragilité financière afin de proposer aux clients concernés des mesures d'accompagnement

adaptées; - échanger et signaler différentes opérations, transactions ou demandes ou répondre à une demande officielle émanant d'une autorité judiciaire, pénale, administrative, fiscale ou financière locale ou étrangère dûment autorisée, un arbitre ou un médiateur, des autorités chargées de l'application de la loi, d'organes gouvernementaux ou d'organismes publics ; - prévenir et détecter le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme et nous conformer à toute réglementation en matière de sanctions internationales et d'embargos dans le cadre de notre procédure de connaissance des clients (KYC) (pour vous identifier, vérifier votre identité, vérifier les informations vous concernant par rapport aux listes de sanctions et déterminer votre profil); - lutter contre la fraude fiscale et remplir nos obligations en matière de déclarations ou de contrôle fiscal ; - détecter et gérer les demandes et les opérations suspectes ; - procéder à une évaluation de l'adéquation à chaque client et du caractère approprié de la prestation de services d'investissements conformément aux réglementations sur les marchés d'instruments financiers (MiF 2) ; - enregistrer les opérations à des fins comptables ; - prévenir, détecter et déclarer les risques liés à la Responsabilité Sociale de l'Entreprise et au développement durable ; - détecter et prévenir la corruption. Les données vous concernant pourront notamment être utilisées pour la transmission d'informations au Fichier Central des Chèques (FCC).

Par ailleurs, et dans le cadre de la procédure d'octroi de crédit, nous sommes tenus de consulter le Fichier des Incidents de remboursement de Crédits aux Particuliers (FICP), et en cas d'incident de paiement caractérisé, de demander l'inscription d'informations vous concernant dans ce fichier. Il est important de noter qu'en cas de refus de votre demande, vous pouvez nous solliciter pour un entretien afin de présenter vos observations.

b) Pour exécuter tout contrat auquel vous êtes partie ou pour exécuter des mesures précontractuelles prises à votre demande

Nous utilisons vos données personnelles pour conclure et exécuter nos contrats ainsi que pour gérer notre relation avec vous, notamment afin de :

- définir votre score de risque de crédit et votre capacité de remboursement ;
- évaluer (par exemple sur la base de votre score de risque de crédit) si nous pouvons vous proposer un produit ou un service et à quelles conditions (y compris le prix) ;
- vous assister, en particulier en répondant à vos demandes ;
- gérer et traiter les incidents de paiement, les impayées (identification des clients en situation d'impayée et le cas échéant exclusion de ceux-ci du bénéfice de nouveaux produits ou services) et les opérations de recouvrement amiable et judiciaire en découlant.

c) Pour servir nos intérêts légitimes :

Nous traitons vos données personnelles y compris les données relatives à vos opérations, aux fins suivantes :

- Gestion des risques : - établir la preuve des transactions, y compris sous format électronique ; - gérer, prévenir et détecter la fraude ; - développer des modèles statistiques individuels afin de faciliter la définition de votre capacité d'emprunt ; - contrôler les opérations et identifier celles qui sont anormales/inhabituelles (par exemple lorsqu'une forte somme d'argent est déposée sur votre compte dans un pays dans lequel vous ne vivez pas) ; - recouvrement ; - faire valoir des droits en justice et nous défendre dans le cadre de litiges.
- Personnaliser notre offre et celle des autres filiales du groupe BNP Paribas et : - améliorer la qualité des produits ou services que nous vous proposons, - déduire vos préférences et vos besoins pour vous présenter une offre commerciale personnalisée notamment en segmentant nos prospects et clients afin de leur fournir les produits ou services les plus adaptés ; - promouvoir des produits et services qui correspondent à votre situation ou à votre profil. Cela peut être réalisé en : - analysant vos habitudes et préférences à travers différents canaux (par ex. emails, communications, visites sur nos sites internet) ; - analysant des traits de caractère ou des comportements chez les clients actuels et la recherche d'autres personnes qui partagent les mêmes caractéristiques à des fins de prospection ; - proposant des produits ou services correspondant à votre situation, et aux produits ou services que vous détenez ou utilisez déjà ; - en surveillant les opérations pour identifier celles qui semblent inhabituelles. En conséquence vous serez susceptible de recevoir des offres par voie électronique pour nos produits ou services analogues à ceux que vous avez déjà souscrits. Néanmoins vous pouvez vous y opposer dans les conditions prévues à la section 7.
- Les activités de recherche et de développement (R&D) consistant à élaborer des statistiques et des modèles pour :
 - optimiser et automatiser nos processus opérationnels (par exemple la création d'un *chatbot* pour les FAQ) ;
 - proposer des produits et services nous permettant de répondre au mieux à vos besoins ;

- adapter la distribution, le contenu et les tarifs de nos produits et services sur la base de votre profil ;
- créer de nouvelles offres ;
- prévenir les incidents de sécurité potentiels, améliorer l'authentification des clients et gérer les accès ;
- améliorer la gestion de la sécurité ;
- améliorer la gestion du risque et de la conformité ;
- améliorer la gestion, la prévention et la détection des fraudes ;
- améliorer la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme.

- Des objectifs de sécurité et de gestion des performances des systèmes informatiques, ce qui inclut :

- o gérer les technologies de l'information, y compris l'infrastructure (par exemple les plates-formes partagées), la continuité de l'activité et la sécurité (par exemple l'authentification des internautes) ;
- o prévenir les dommages causés aux personnes et aux biens (par exemple la protection vidéo).

- Plus généralement :

- o vous informer au sujet de nos produits et de nos services ;
- o réaliser des opérations financières telles que les ventes de portefeuilles de créances, les titrisations, le financement ou le refinancement du Groupe BNP Paribas ;
- o organiser des jeux concours, loteries et autres opérations promotionnelles ;
- o réaliser des enquêtes d'opinion et de satisfaction du client ;
- o améliorer l'efficacité des processus (former notre personnel en enregistrant les conversations téléphoniques dans nos centres d'appels et améliorer nos scénarios d'appel) ;
- o améliorer l'automatisation de nos processus notamment en testant nos applications, en traitant les réclamations de manière automatique, etc
- o réaliser des contrôles sur la qualité de nos données.

Dans tous les cas, notre intérêt légitime reste proportionné et nous nous assurons, grâce à un test de mise en balance, que vos intérêts ou droits fondamentaux sont préservés. Si vous souhaitez obtenir de plus amples informations concernant le test de mise en balance, merci de prendre contact avec nos services aux coordonnées figurant dans la section 9 « Comment nous contacter » ci-dessous.

d) Pour respecter votre choix lorsque nous vous avons demandé votre consentement pour un traitement spécifique

Dans le cadre de certaines activités de traitement de données personnelles, nous vous transmettrons des informations spécifiques et vous inviterons à consentir à ce traitement. Sachez que vous pouvez retirer ce consentement à tout moment.

4. AVEC QUI PARTAGEONS-NOUS VOS DONNÉES PERSONNELLES ?

a. Partage de données au sein du Groupe BNP Paribas

Nous sommes membres du Groupe BNP Paribas, dans le domaine de la banque et de l'assurance, c'est-à-dire des sociétés collaborant étroitement dans le monde entier afin de créer et de distribuer différents produits et services d'assurance, financiers et bancaires.

Nous partageons des données personnelles au sein du Groupe BNP Paribas à des fins commerciales et d'amélioration de notre efficacité, notamment sur la base de :

- la conformité à nos obligations légales et réglementaires ;
- o partager les données collectées pour la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme, pour le respect de sanctions internationales, d'embargos et de procédures de connaissance des clients (KYC) ;
- o gérer les risques, ce qui inclut le risque de crédit et le risque opérationnel (catégorie de risque/note de risque/etc.) ;
- nos intérêts légitimes :
 - o prévenir, détecter et lutter contre la fraude ;
 - o activités de R&D notamment à des fins de conformité, de gestion du risque, de communication et de marketing ;
 - o obtenir une vision globale et cohérente de nos clients ;
 - o offrir une gamme complète de produits et services du Groupe, pour vous permettre d'en bénéficier ;
 - o personnaliser le contenu et les prix des produits et services pour le client.

Vos données pourront également être transmises, s'agissant de l'étude, de l'octroi et de la prévention des impayés, aux entités du groupe BNP Paribas Personal Finance ainsi qu'aux établissements de crédit soumis au secret professionnel, liés à BNP Paribas Personal Finance en vue de la gestion de leurs crédits aux particuliers.

b. Partage de données hors du Groupe BNP Paribas

Afin de réaliser certaines des finalités évoquées dans la présente Notice, nous sommes susceptibles de partager vos données personnelles à :

- des prestataires de services qui fournissent des services pour notre compte (par exemple des services informatiques, des services d'impression, de télécommunication, de recouvrement, de conseil, de distribution et de marketing) ;

- des partenaires bancaires et commerciaux (par ex. dans le cadre d'opérations de cessions de créances, notamment à des sociétés de gestion dans le cadre d'opérations de titrisation), des agents indépendants, des intermédiaires ou des courtiers, des institutions financières, des contreparties, des référentiels centraux avec qui nous avons des liens si un tel transfert est nécessaire pour vous fournir des services ou des produits ou pour satisfaire à nos obligations contractuelles ou mener à bien des transactions (par exemple des banques, des banques correspondantes, des dépositaires, des émetteurs de titres, des agents payeurs, des plates-formes d'échange, des compagnies d'assurances, des opérateurs de système de paiement, des émetteurs ou des intermédiaires de cartes de paiement) ;
 - des agences de renseignement commercial ;
 - des autorités financières, fiscales, administratives, pénales ou judiciaires, ou locales ou étrangères, des arbitres ou des médiateurs, des autorités chargées de l'application de la loi, des organismes gouvernementaux ou des organismes publics, à qui nous ou tout membre du Groupe BNP Paribas sommes tenus de divulguer des données ;
 - à leur demande ;
 - dans le cadre de la défense ou de la réponse à une question, une action ou une procédure ;
 - afin de nous conformer à une réglementation ou une recommandation émanant d'une autorité compétente à notre égard ou à l'égard de tout membre du Groupe BNP Paribas ;
 - des prestataires de services de paiement tiers (informations concernant vos comptes bancaires), pour les besoins de la fourniture d'un service d'initiation de paiement ou d'information sur les comptes si vous avez consenti au transfert de vos données à cette tierce partie ;
 - certains professionnels réglementés tels que des avocats, des notaires, des agences de notation ou des commissaires aux comptes lorsque des circonstances spécifiques l'imposent (litige, audit, etc.) ainsi qu'à tout acheteur actuel ou potentiel des sociétés ou des activités du Groupe BNP Paribas ou nos assureurs.
- Certaines de vos données pourront être transmises à EDF, à la Société de Gestion des Financements et de la Garantie de l'Accession Sociale à la propriété (SGFGAS) et aux collectivités locales si vous bénéficiez d'un crédit à taux bonifié dans le cadre de la gestion de la bonification. Par ailleurs, dans le cadre d'un cautionnement SACCEF, certaines de vos données pourront être transmises à la Compagnie Européenne de Garanties et Cautions (CEGC).
- c. Partage de données agrégées ou anonymisées
- Nous partageons des données agrégées ou anonymisées au sein du Groupe BNP Paribas et en dehors du Groupe avec des partenaires tels que des groupes de recherche, des universités ou des annonceurs. Vous ne pourrez toutefois pas être identifié à partir de ces données.
- Vos données personnelles peuvent être agrégées sous la forme de statistiques anonymisées pour être proposées à des clients professionnels afin de les aider à développer leurs activités. Dans ce cas, nos clients professionnels ne seront pas en mesure de vous identifier, et les données personnelles vous concernant ne leur seront jamais divulguées.

5. TRANSFERTS INTERNATIONAUX DE DONNÉES PERSONNELLES

En cas de transferts internationaux depuis l'Espace économique européen (EEE) vers un pays n'appartenant pas à l'EEE, le transfert de vos données personnelles peut avoir lieu sur la base d'une décision rendue par la Commission européenne, lorsque celle-ci a reconnu que le pays dans lequel vos données seront transférées assure un niveau de protection adéquat.

En cas de transfert de vos données vers un pays dont le niveau de protection de vos données n'a pas été reconnu comme adéquat par la Commission européenne, soit nous nous appuyons sur une dérogation applicable à la situation spécifique (par exemple si le transfert est nécessaire pour exécuter un contrat conclu avec vous, comme notamment lors de l'exécution d'un paiement international) ou nous prendrons l'une des mesures suivantes pour assurer la protection de vos données personnelles :

- des clauses contractuelles types approuvées par la Commission européenne ;
- des règles d'entreprise contraignantes.

Pour obtenir une copie de ces mesures visant à assurer la protection de vos données ou recevoir des détails relatifs à l'endroit où elles sont accessibles, vous pouvez nous adresser une demande écrite selon les modalités indiquées dans la Section 9 ci-dessous.

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

Nous conservons vos données personnelles pendant la durée nécessaire au respect des législations et des réglementations

applicables, ou pendant une durée définie au regard de nos contraintes opérationnelles, telles que la tenue de notre comptabilité, une gestion efficace de la relation client, ainsi que pour faire valoir des droits en justice ou répondre à des demandes des organismes de régulation. Par exemple, les données des clients sont en majorité conservées pendant la durée de la relation contractuelle et pendant 10 ans à compter de la fin de celle-ci. Pour ce qui est des prospects et dans l'hypothèse où une demande n'aboutit pas, ces données sont conservées pendant 6 mois. Les données biométriques collectées (*par exemple votre voix, votre visage, vos gabarits*) sont conservées 48 heures après la fin de la procédure biométrique.

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

Conformément à la législation applicable à votre situation, vous pouvez exercer, le cas échéant, les droits suivants :

- Droit d'accès : vous pouvez obtenir des informations concernant le traitement de vos données personnelles ainsi qu'une copie de celles-ci ;
 - Droit de rectification : si vous estimez que vos données personnelles sont inexacts ou incomplètes, vous pouvez demander qu'elles soient modifiées en conséquence ;
 - Droit à l'effacement : vous pouvez demander la suppression de vos données personnelles, dans la limite autorisée par la loi ;
 - Droit à la limitation du traitement : vous pouvez demander la limitation du traitement de vos données personnelles ;
 - Droit d'opposition : vous pouvez vous opposer au traitement de vos données personnelles pour des raisons tenant à votre situation particulière. Vous avez le droit absolu de vous opposer à tout moment à ce que vos données soient utilisées à des fins de prospection commerciale, ou à des fins de profilage si ce profilage est lié à une prospection commerciale. Si vous ne souhaitez pas recevoir par voie électronique des offres pour nos produits ou services analogues à ceux que vous avez déjà souscrits, vous pouvez vous y opposer selon les modalités décrites ci-après.
 - Droit de définir des directives relatives à la conservation, l'effacement ou la communication de vos données personnelles, applicables après votre décès.
 - Droit de retirer votre consentement : si vous avez donné votre consentement consenti au traitement de vos données personnelles, vous pouvez retirer ce consentement à tout moment.
 - Droit à la portabilité de vos données : lorsque la loi l'autorise, vous pouvez demander la restitution des données personnelles que vous nous avez fournies, ou, lorsque cela est techniquement possible, le transfert de celles-ci à un tiers.
- Si vous souhaitez exercer les droits évoqués ci-dessus, merci de nous envoyer une demande par courrier postal ou électronique à l'adresse suivante Domofinance - Service Consommateurs - Immeuble Victoria - 1er étage, 375 Contre Allée - Route de Neufchâtel, 76230 Isneauville - consommateur.donneespersonnelles@domofinance.com. Merci d'inclure un scan/copie de votre preuve d'identité, lorsque cela est nécessaire, pour que nous puissions vous identifier.
- Conformément à la législation applicable, en plus des droits mentionnés ci-dessus, vous pouvez introduire une réclamation auprès de la CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés).

8. COMMENT ÊTRE INFORMÉ DES MODIFICATIONS APPORTÉES À LA PRÉSENTE NOTICE DE PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES ?

Dans un monde où les technologies évoluent en permanence, nous pourrions devoir régulièrement mettre à jour cette Notice. Nous vous invitons à prendre connaissance de la dernière version de ce document en ligne, et nous vous informerons de toute modification significative par le biais de notre site Internet ou via nos canaux de communication habituels.

9. COMMENT NOUS CONTACTER ?

Si vous avez des questions concernant notre utilisation de vos données personnelles en vertu de la présente Notice de protection des données personnelles, vous pouvez contacter notre Délégué à la Protection des Données BNP Paribas Personal Finance Délégué à la protection des données 95908 Cergy Pontoise Cedex 09 - delegueprotectiondonnees@domofinance.com, qui traitera votre demande.