

DÉCLARATION DE CONFIDENTIALITÉ

Chez Rabobank, nous accordons beaucoup d'importance au respect de la vie privée et veillons, particulièrement, à traiter vos données personnelles de manière transparente.

A travers cette notice, nous informons nos anciens clients (mentionnés ci-après « vous/votre » ou « clients »), des données personnelles que nous recueillons/avons recueillies, des raisons pour lesquelles nous utilisons et partageons de telles données, des délais de conservation, de vos droits en matière de protection à la vie privée et de la manière dont vous pouvez les exercer.

Cette notice s'applique à nos clients particuliers, à savoir des personnes physiques, qui utilisaient nos produits et services à des fins personnelles, familiales ou domestiques.

QUI EST RESPONSABLE DE VOS DONNÉES?

La Coöperatieve Rabobank U.A., une société de droit hollandais, dont le siège social est établi aux Pays-Bas à 3521 CB Utrecht, Croeselaan 18, et dont la succursale belge est établie en Belgique, à 2600 Anvers (Berchem), Uitbreidingstraat 86, bus 3, (« Rabobank », « nous », « nos ») est la responsable de traitement de vos données. Nous définissons ainsi la manière dont vos données personnelles sont recueillies et d'autre part les finalités de traitement de vos données. Vous pouvez contacter [notre délégué à la protection des données](#), si vos personnes de contact dont les détails figurent à la fin de cette notice n'ont pu vous donner une réponse satisfaisante.

QUELLES SONT LES DONNÉES PERSONNELLES QUE NOUS RECUEILLONS ET POURQUOI LES TRAITONS-NOUS?

Nos services consistaient principalement à offrir des produits et services bancaires (p. ex. des comptes courants et des comptes d'épargne). Par conséquent, les raisons pour lesquelles nous traitons vos données personnelles consistaient principalement:

- à gérer notre relation contractuelle et à livrer ou exécuter les produits et services que nous nous sommes engagés à vous fournir;
- à respecter nos obligations légales.

Si vous effectuez une visite via notre site Web, nous collectons et traitons les données personnelles relatives à vos visites sur notre site Web, conformément à notre notice gouvernant l'usage des [cookies](#).

Dans le tableau figurant ci-dessous, nous vous présentons plus précisément, les données personnelles que nous collect(i)ons ainsi que les raisons pour lesquelles nous les utilisons.

RAISONS POUR LESQUELLES NOUS UTILIS(I)ONS VOS DONNÉES PERSONNELLES

A. Pour nous conformer à nos obligations légales

Description

- Lutte contre le blanchiment, le financement du terrorisme, la corruption et les transactions suspectes.
- Déclarations obligatoires en matière fiscale et respect des obligations fiscales (comme, à titre exemplatif, les obligations FATCA, les obligations sous le Code des impôts sur le revenu, les obligations en matière de dossiers successoraux).
- Gestion des contacts avec les autorités réglementaires ou judiciaires.
- Respect des réglementations bancaires et financières (monitoring des transactions financières, gestion des risques de solvabilité, exécution des obligations de conseil, déclaration des risques).

Nature des données que nous collect(i)ons

- Données d'identification personnelles.¹
- Données financières.²
- Données sociodémographiques.³
- Données judiciaires (telles que des infractions pénales commises).
- Données liées à votre comportement et à vos préférences.⁴

Bases légales qui permettent cette utilisation

- Le respect d'une obligation légale ou réglementaire.

1 Les données d'identification personnelles recouvrent: les nom et prénom, les adresses privée et professionnelle, les numéros de téléphone, l'e-mail, la copie de la carte d'identité / passeport, la langue, la profession, le numéro d'utilisateur, l'identifiant de l'appareil mobile, l'adresse IP.

2 Les données financières recouvrent le type de compte bancaire détenu, les revenus, épargnes, dettes, dépenses, les informations sur la profession.

3 Les données sociodémographiques recouvrent l'âge, le sexe, la date de naissance, le lieu de naissance, le statut civil, la nationalité.

4 Ces données recouvrent généralement les données relatives à vos interactions avec nous (plaintes, accidents, utilisation de l'application mobile, des médias et télécommunication, informations dans les mails ou communication via l'application mobile, etc.).

B. Pour exercer nos activités

Description

- Afin d'exercer nos activités de manière efficace et appropriée:
 - Gestion et exécution des produits et services (tels que le traitement des paiements SEPA et SWIFT, la gestion de crédits).
 - Exécution des messages entrants.
 - Clôture de comptes.
 - Identification des bénéficiaires de nos produits et services.
- Afin d'opérer un contrôle de votre situation pour une opération spécifique.
- Afin de répondre à vos demandes spécifiques ou vous fournir des informations sur nos produits et services.
- Afin de gérer des plaintes.
- Accomplissement des obligations et missions d'audit, de facturation, de comptabilité.

Nature des données que nous collect(i)ons

- Données d'identification personnelles.
- Données financières.
- Données sociodémographiques.
- Données liées à votre emploi.
- Données judiciaires (telles que des infractions pénales commises).

Bases légales qui permettent cette utilisation

- Le respect de votre choix lorsque nous sollicitons votre consentement.
- La défense de nos intérêts légitimes:
 - Faire preuve d'efficacité pour exécuter nos contrats ou fournir nos services.
 - Identifier les moyens nous permettant d'améliorer nos services.

C. Pour proposer les plateformes numériques de Rabobank (dont l'application mobile Rabobank)

Description

- Pour l'enregistrement d'un (nouvel) appareil mobile au sein de l'application mobile.
- L'ajout ou la modification d'images de compte dans l'application mobile.
- La communication au moyen de messages (sécurisés) au sein de l'application mobile.
- Le blocage de l'application mobile, par exemple en cas de suspicion de fraude.
- L'annonce et l'exécution de mises à jour logicielles afin de garantir une utilisation fluide de l'application mobile.
- L'utilisation de notifications Push.
- Pour exécuter d'une manière efficace et appropriée les activités ou les missions que l'utilisateur introduit via l'application mobile, dont la gestion des comptes et des virements.

Nature des données que nous collectons

- Données d'identification personnelles, comme le numéro d'utilisateur.
- Données relatives à l'appareil utilisé pour consulter l'application mobile, comme l'identifiant de l'appareil mobile.
- Données financières.

Bases légales qui permettent cette utilisation

- Le respect de votre choix lorsque nous sollicitons votre consentement, par exemple pour l'utilisation de « notifications Push », l'activation/la désactivation de l'utilisation de l'identification biométrique de l'appareil de l'utilisateur, etc.
- La défense de nos intérêts légitimes, notamment:
 - Pour des raisons ayant un rapport avec la sécurité de la Banque, comme une indication que l'application mobile a été piratée
 - En cas de suspicion d'utilisation non autorisée ou frauduleuse de l'application ou des moyens d'accès et de signature, par exemple en introduisant à plusieurs reprises un code PIN erroné

D. Communication

Description

- Réponses à vos requêtes (comme la communication de nos newsletters) Communication concernant la cessation des activités et la clôture des comptes
- Réponses à vos requêtes (comme la communication de nos newsletters)

Nature des données que nous collect(i)ons

- Données d'identification personnelles.
- Données financières.
- Données sociodémographiques.
- Données liées aux transactions.

Bases légales qui permettent cette utilisation

- Le respect de votre choix lorsque nous sollicitons votre consentement.
- La défense de nos intérêts légitimes:
 - Identifier les moyens nous permettant d'améliorer nos services et nos produits ou d'offrir de nouveaux services et produits.

E. Support de la clientèle

Description

- Vous remplissiez des formulaires afin d'être contacté par le service client ou avez recours à la fonction de rappel via l'application mobile.
- Vous sollicitiez de l'aide ou de l'assistance via l'application mobile, email ou appel téléphonique.
- Vous exprimiez votre (in)satisfaction.
- Vous contactiez le centre clientèle depuis l'application mobile par échange de messages (sécurisés).

Nature des données que nous collectons

- Données d'identification et coordonnées personnelles (comme votre numéro de GSM).
- Données financières.
- Données audiovisuelles.
 - Données sociodémographiques.
 - Données liées à votre requête.

Bases légales qui permettent cette utilisation

- Le respect de votre choix lorsque nous sollicitons votre consentement.
- La défense de nos intérêts légitimes:
 - Fournir nos services et produits de la manière la plus efficace possible
 - Identifier les moyens nous permettant d'améliorer nos services et nos produits ou d'offrir de nouveaux services et produits.

F. Maintien de la sécurité

Description

- Prévention de la fraude et maintien de la sécurité des personnes et biens (en ce compris prévention des cyber-risques, comme la fraude via l'application mobile, et le contrôle des transactions inhabituelles).

Nature des données que nous collectons

- Données d'identification personnelles: nom, adresse privée, adresse e-mail (professionnelle), numéro d'utilisateur, identifiant de l'appareil mobile, etc.
- Données financières: numéro de compte, transaction, etc.
- Données relatives à votre emploi.
- Données audiovisuelles.

Bases légales qui permettent cette utilisation

- Le respect d'une obligation légale ou réglementaire.
- La défense de nos intérêts légitimes:
 - Prévention de la fraude et des abus.
 - Optimiser notre sécurité.
 - Défendre nos intérêts en justice.

QUELLES SONT LES BASES JURIDIQUES NOUS PERMETTANT D'UTILISER VOS DONNÉES PERSONNELLES?

Nous ne traitons vos données personnelles que si la loi nous l'autorise. Cela signifie que nous ne pouvons utiliser vos données personnelles que si nous sommes en mesure de nous fonder sur l'une des raisons suivantes:

- nous devons exécuter un contrat avec vous ou exécuter des mesures précontractuelles à votre demande;
- nous sommes soumis à une obligation légale, laquelle nous contraint de traiter vos données;
- vous consentez à ce que nous utilisions vos données; ou
- le traitement de vos données correspond à nos intérêts légitimes (c'est-à-dire que nous devons traiter vos données personnelles afin de réaliser un objectif commercial, d'affaires ou de sécurité).

Dans le tableau figurant dans la section précédente, nous vous présentons plus précisément les bases juridiques sur lesquels nous nous fondons pour traiter vos données. Nous veillons également à y détailler les intérêts légitimes dont nous nous prévalons.

PENDANT COMBIEN DE TEMPS CONSERVONS-NOUS VOS DONNÉES?

En règle générale, nous ne conservons vos données personnelles que pour la durée pour laquelle nous en avons besoin. Dans la grande majorité des cas, nous conservons vos données afin d'adresser les délais de prescriptions applicables ainsi que des obligations légales (par exemple en matière de blanchiment). Dans la grande majorité des cas, ces délais sont de 10 ans à compter de la fin du contrat ou de l'exécution de la transaction.

Nous conservons également les images enregistrées par les caméras de surveillance dans nos locaux pendant 30 jours après votre visite. Ce délai peut être prolongé lorsque la police / le parquet ou un service juridique le demande. Tel est le cas si les images enregistrées montrent des activités criminelles potentielles ou des incidents.

Les entretiens téléphoniques avec l'un de nos collaborateurs commerciaux, qui sont réalisés à des fins de contrôle de qualité, sont enregistrés et conservés pendant une durée de 30 jours qui suivent l'entretien.

Si des données personnelles de tiers sont acquises dans le cadre d'un concours ou d'une action, ces données ne seront utilisées que dans le cadre du concours ou de l'action en question pour des raisons pratiques, et elles seront directement supprimées de nos bases de données dès la fin du concours ou de l'action.

D'OÙ PROVIENNENT LES DONNÉES PERSONNELLES QUE NOUS COLLECTONS?

Les données personnelles que nous collect(i)ons peuvent provenir de vous (i) ou bien des tiers (ii):

i) Nous traitons les données personnelles que nous recevons directement de votre part:

- lorsque que vous deveniez client et que vous vous inscriviez via nos services en ligne, complétiez un formulaire en ligne ou posiez une question, quel que soit le support (e-mail, téléphone, application mobile, etc.);
- lorsque vous signiez l'un de nos contrats; ou
- lorsque vous partagiez votre expérience ou introduisez une réclamation suite à la fourniture de nos services ou nos produits, quel que soit le support (e-mail, téléphone, application mobile, etc.).

ii) Nous traitons également des données qui ont été collectées auprès de tiers:

- les données adressées par des courtiers, d'autres banques ou suite à des procédures judiciaires, légales ou administratives (déclaration de saisies etc.);
- les données soumises à une obligation de publication (comme une publication au Moniteur belge);
- les données publiques (celles parues dans la presse générale ou spécialisée);
- Les données collectées auprès d'entreprises de marketing digital;
- Les données collectées dans le cadre de la consultation et de l'utilisation de la plateforme Identifin.

QUELS SONT LES MOYENS QUE NOUS METTONS EN PLACE POUR PROTÉGER VOS DONNÉES?

Nous accordons une importance primordiale à la protection de vos données. A cette fin, nous avons adopté un cadre de gouvernance en matière de sécurité mis à jour périodiquement et conformes aux normes applicables. Plus particulièrement, nous avons, entre autres, recours aux mesures techniques suivantes:

Systemes d'exploitation sécurisés

Nous conservons vos données dans des systèmes d'exploitation sécurisés uniquement accessibles à nos employés dans la mesure strictement nécessaire.

Chiffrage

Nous avons recours à des mesures techniques comme le chiffrage ou l'utilisation de mots de passe pour protéger vos données ainsi que les systèmes dans lesquels elles sont sauvegardées.

Authentification préalable pour l'accès informatique et l'accès aux locaux

Nous contrôlons l'identité de notre personnel et de nos visiteurs (identifiant, mot de passe, codes PIN et badges) qui souhaitent accéder aux bases des données informatiques et à nos bureaux.

COMMENT ET AVEC QUI NOUS PARTAGEONS-NOUS VOS DONNÉES?

Nous traitons vos données personnelles avec soin et ne partageons que les données nécessaires pour offrir les meilleurs services. Partant, nous pouvons transférer vos données personnelles à d'autres entités de notre groupe ou à des tiers qui nous assistent dans la gestion de nos opérations.

VOS DONNÉES PERSONNELLES SONT COMMUNIQUÉES AU SEIN DE RABOBANK GROUPE

Nous communiquons vos données à notre société mère localisée aux Pays-Bas, à notre succursale située au Royaume-Uni, à Francfort et à Dublin, lesquelles réalisent un certain nombre de fonctions de contrôle et de soutien pour notre compte.

RÈGLES D'ENTREPRISE CONTRAIGNANTES (BCR)

Au sein des organisations internationales ou multinationales, le transfert de données personnelles a lieu entre les différentes succursales. S'il existe des succursales en dehors de l'Espace économique européen (EEE) – il s'agit de tous les pays de l'Union européenne (UE), y compris la Norvège, le Liechtenstein et l'Islande –, ces organisations peuvent élaborer des codes de conduite internes pour le trafic de données au sein de leur propre organisation. Ceux-ci sont définis comme étant les règles d'entreprise contraignantes (BCR).

Une organisation détermine dans les BCR les garanties pour la protection des données personnelles lors du transfert vers des pays sans un niveau de protection adéquat. Les BCR doivent se conformer à la directive européenne sur la vie privée. Les régulateurs européens de la vie privée doivent approuver les BCR.

Vous retrouvez les règles d'entreprise contraignantes (BCR) de la Rabobank [ici](#).

VOS DONNÉES PERSONNELLES SONT COMMUNIQUÉES EN DEHORS DE RABOBANK GROUPE

Pour l'exécution de certains services, nous faisons appel à des tiers spécialisés tels que:

- des partenaires commerciaux et bancaires (tels que Swift et KBC Bank);
 - des fournisseurs de services ICT (tels que Microsoft) et d'archivage;
 - des bureaux de marketing et de communication pour vous faire des offres sur mesure (Google);
- ou
- des entreprises de screening;
 - des entreprises qui nous procurent des analyses et des informations (comme PIWIK Pro).

Dans certains cas, la loi nous oblige à partager vos données avec des tiers ou nous leur communiquons vos données afin qu'ils nous assistent à satisfaire nos obligations légales:

- les pouvoirs publics, les organismes de réglementation et les organismes de surveillance financière;
- les autorités judiciaires/d'instruction ainsi que des instances couvrant des modes alternatifs de conflits;
- les avocats, les comptables, les notaires et les réviseurs d'entreprise.

SONT VOS DROITS ET DE QUELLE MANIÈRE POUVEZ-VOUS LES EXERCER?

Vous disposez de droits dans le cadre du traitement de vos données personnelles. Ces droits sont énoncés dans le tableau figurant ci-dessous.

Le droit d'être informé quant à l'utilisation de vos données

Rabobank publie cette notice afin de vous tenir informé de la manière dont nous traitons vos données personnelles.

Le droit d'accès à vos données

Vous avez le droit d'accès à vos données personnelles.

Le droit de solliciter la rectification de vos données

Si les données personnelles utilisées pour votre inscription à notre newsletter ou se rapportant à votre profil sur notre site Web www.rabobank.be sont incorrectes ou incomplètes vous avez le droit de nous demander de les rectifier ou de les ajuster.

Le droit de solliciter la suppression de vos données

Ce droit est communément appelé le "droit à l'oubli". Si vous souhaitez que Rabobank supprime vos données personnelles (et que ne pouvons justifier d'une raison légale pour conserver vos données), veuillez nous contacter.

Le droit de vous opposer à une utilisation spécifique de vos données

La loi stipule que, dans un certain nombre de cas, vous avez le droit de demander à Rabobank de limiter le traitement de vos données personnelles. Cela signifie que nous avons le droit de conserver vos données, mais de ne plus les traiter. Si vous souhaitez exercer ce droit, veuillez nous contacter.

Le droit à la transférabilité des données

Dans certains cas déterminés, vous avez le droit de demander les données personnelles que nous possédons vous concernant dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine ou de les faire transférer de manière simple à un autre responsable du traitement.

Le droit d'opposition

Dans certaines circonstances, vous avez le droit de vous opposer à l'utilisation de vos données personnelles par Rabobank.

Le droit de retirer votre consentement

Si vous avez donné votre consentement pour le traitement de vos données personnelles, vous avez le droit de retirer ce consentement à tout moment.

Le droit d'introduire une plainte auprès d'une autorité compétente

Vous êtes en droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle compétente si vous avez le sentiment que Rabobank n'a pas adéquatement répondu à vos préoccupations ou à votre plainte. Les données de contact de l'autorité belge figurent sur le site autoriteprotectiondonnees.be

Vous pouvez exercer ces droits en soumettant une demande par lettre signée accompagnée d'une copie de votre carte d'identité à l'adresse suivante : Rabobank, Uitbreidingstraat 86, bus 3, 2600 Anvers (Berchem), Belgique.

Afin que Rabobank puisse traiter correctement votre demande d'exercice de vos droits, il est conseillé de formuler votre demande de la manière la plus précise possible. Veuillez également indiquer votre numéro de téléphone ou votre adresse électronique afin que nous puissions vous contacter si nécessaire. Soyez donc toujours aussi précis que possible et indiquez quel droit vous souhaitez exercer. Si vous nous fournissez une copie de votre carte d'identité, vous pouvez supprimer les données qui ne sont pas pertinentes pour vérifier votre identité.

MISE À JOUR DE CETTE DÉCLARATION DE CONFIDENTIALITÉ

Cette déclaration de confidentialité, datée du 1er septembre 2022, est susceptible de faire l'objet de modifications afin de garantir que son contenu reflète précisément les évolutions en matière de réglementation, ainsi que tout changement au sein de Rabobank. La version la plus récente en vigueur sera disponible sur le site internet et nous vous informerons de tout changement par le biais de notre site internet et des autres canaux de communication.

AVEZ-VOUS DES QUESTIONS ? COMMENT NOUS CONTACTER ?

Si vous avez des questions concernant l'utilisation de vos données personnelles visée par cette déclaration de confidentialité, vous pouvez nous contacter.

Vous pouvez également contacter notre délégué à la protection des données par e-mail :

dpo@rabobank.nl