



LE RESPECT ET LA PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

PAR CREDAL

Déclaration de confidentialité

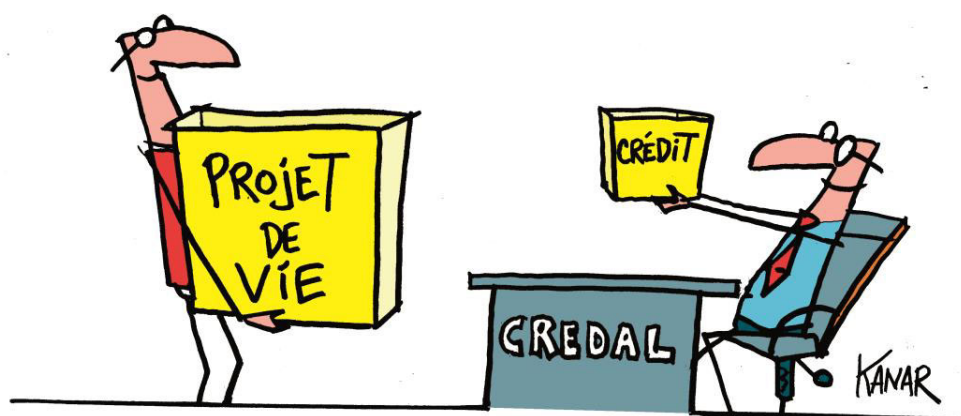


Table des matières

LE RESPECT ET LA PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES	1
1. Préambule	3
2. Quelles données personnelles sont traitées par CREDAL ?	6
2.1 Données personnelles collectées et traitées	6
2.2 Données publiques et données personnelles via des tiers	8
2.3 Données personnelles provenant de simulations (exemple simulateur de crédit, budgétaire et bilan pour mc perso)	8
2.4 Les informations personnelles que vous confiez aux employés ou collaborateurs de CREDAL peuvent être traitées.	8
2.5 Les correspondances écrites (électronique ou papier) avec CREDAL.....	8
2.6 Utilisation des cookies	9
2.7 Les données de transactions sont enregistrées et font l'objet d'un suivi	9
2.8 Cela peut aller au-delà des données qui vous concernent personnellement	10
3 Quelles sont les raisons pour lesquelles CREDAL traite vos données personnelles	11
3.1 Respect de la loi	11
3.2 CREDAL doit pouvoir évaluer si un contrat peut être conclu ou un service fourni	12
3.3 CREDAL ne vend pas vos données personnelles, ni n'échange vos données personnelles sauf avec les entités du groupe CREDAL et pour répondre à des obligations légales certaines données peuvent être transférées.	14
3.4 Vos données personnelles sont traitées dans un nombre limité d'endroits	15
4. Comment CREDAL assure la sécurisation et la confidentialité de vos données personnelles ?	17
<i>Sur le plan technique et informatique</i>	<i>17</i>
4.1 Architecture du système informatique	17
4.2 Application Web	17
4.3 Identification des risques	17
4.4 Sécurisation du système	18
4.5 Mesure du risque et actions de sauvegarde	19
4.5 Conclusions	19
<i>Dans le cadre de la gestion quotidienne</i>	<i>19</i>
4.6 Tout le monde chez CREDAL n'a pas accès à vos données.	19
5 Pendant combien de temps CREDAL conserve vos données personnelles ?	21
5.1 CREDAL ne conserve pas vos données au-delà des délais légaux	21
6 Vous avez droit au respect de votre vie privée : quels sont vos droits en ce qui concerne vos données personnelles?	21
6.1 Vous avez le droit de consulter vos données	21
6.2 Vous pouvez demander une rectification de vos données	21
6.3 Vous pouvez demander la suppression de vos données	21
6.4 Vous pouvez vous opposer à une utilisation spécifique de vos données	22
6.5 Vous pouvez demander de transférer vos données à un tiers	22
6.6 Vous pouvez exercer vos droits.....	22
6.7 Vous avez aussi une responsabilité dans la sécurisation de vos données	23

1. Préambule

CREDAL accorde beaucoup d'importance à la protection de la vie privée. Elle entend traiter vos données à caractère personnel de la manière la plus honnête, légale et transparente possible. Pour cette raison, par la présente déclaration, nous souhaitons vous expliquer clairement notre politique de gestion et la manière dont vos données personnelles comme personne physique sont collectées, utilisées et leur mode de traitement.

Il peut s'agir de données personnelles de clients (emprunteurs, coopérateurs et tout utilisateur de nos services), clients potentiels ou encore visiteurs qui les ont communiquées à l'occasion d'un contact, d'une activité ou d'une visite sur le site internet de CREDAL www.credal.be. Quelle que soit la qualité en laquelle vous intervenez, vos droits restent les mêmes. Nous vous conseillons de lire attentivement ces informations.

Le Consortium CREDAL respecte vos données à caractère personnel

Le contenu de la présente déclaration s'applique à toutes les données personnelles recueillies par la scrl-fs « CREDAL SC », l'asbl « OSIRIS-CREDAL PLUS », l'asbl « Credal Entreprendre » et l'asbl « CREDAL » à l'occasion de leurs activités (ci-après ces 4 entités sont désignées collectivement par le terme « CREDAL »).

On entend par « données personnelles » au sens du règlement européen sur la protection des données privées, toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable. Est réputée être une « personne physique identifiable » une personne physique qui peut être identifiée, directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant, tel qu'un nom, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant en ligne, ou à un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale.

Le traitement et l'utilisation de données personnelles fait référence à tout ce que nous faisons comme la collecte, l'enregistrement, le stockage, l'utilisation, la consultation, la modification, la divulgation, le partage ou la destruction de vos données personnelles.

Identification de la scrl-fs « CREDAL SC »

CREDAL SC est une société coopérative à finalité sociale, ayant son siège social, rue d'Alost 7 à 1000 Bruxelles, et un siège principal d'exploitation Einstein business Center, rue du Bosquet 15 A à 1435 Mont-Saint-Guibert (Tél. n° 010/48.33.50 Fax n° 010/48.33.59, adresse mail : Credal@credal.be). Elle est inscrite à la Banque Carrefour des Entreprises sous le n° 0426.769.514.

Elle est agréée comme prêteur en crédit à la consommation. L'autorité compétente pour l'agrément est la FSMA. Et est à ce titre, soumise à la surveillance de l'Administration de la régulation et l'organisation des marchés, service de l'inspection Economique du SPF Economie, P.M.E, Classes Moyennes et Energie, Boulevard du Roi Albert II, 16, 1000 Bruxelles. Toute personne peut s'adresser directement à l'OMBUDSFIN pour introduire une plainte après avoir porté plainte auprès de CREDAL. (<https://www.ombudsfm.be/fr/particuliers/introduire-une-plainte>)

Elle est également membre du Conseil National de Coopération et agréée dans ce cadre par le Ministère de l'Economie en tant que prêteur social (société coopérative fonctionnant conformément aux valeurs et principes coopératifs).

Dans le groupe CREDAL, CREDAL SC est **le responsable du traitement des données** mais peut vis-à-vis- des autres asbls du groupe être considérée comme sous-traitant. (voir point 3.4)

Identification de l'asbl « OSIRIS-CREDAL PLUS »

OSIRIS-CREDAL PLUS est une association sans but lucratif ayant son siège social Einstein business Center, rue du Bosquet 15 A à 1435 Mont-Saint-Guibert, (tél. n° 010/48.33.50 Fax n° 010/48.33.59, adresse mail : Credal@credal.be). Elle est inscrite à la Banque Carrefour des Entreprises sous le n° 0457.212.072.

Elle est agréée comme intermédiaire de crédit pour les activités de crédit à la consommation sous le numéro 204039. L'autorité compétente pour l'agrément est la FSMA. L'activité d'intermédiaire est soumise à la surveillance de l'Administration de la régulation et l'organisation des marchés, service de l'inspection Economique du SPF Economie, P.M.E, Classes Moyennes et Energie, Boulevard du Roi Albert II, 16, 1000 Bruxelles. Toute personne peut s'adresser directement à l'autorité pour introduire une plainte.

Tout comme la scrl-fs CREDAL SC, elle est agréée par le Ministère de l'Economie en tant que prêteur social.

Identification de l'asbl « Credal Entreprendre »

Credal Entreprendre est une association sans but lucratif ayant son siège social Einstein business Center, rue du Bosquet 15 A à 1435 Mont-Saint-Guibert, (tél. n° 010/48.33.50 Fax n° 010/48.33.59, adresse mail : Credal@credal.be). Elle est inscrite à la Banque Carrefour des Entreprises sous le n° 0841.148.366.

Elle est agréée en qualité de Structure d'Accompagnement à la Création d'Emploi par la Région Wallonne.

Identification de l'asbl « Crédal »

Crédal est une association sans but lucratif ayant son siège social Einstein business Center, rue du Bosquet 15 A à 1435 Mont-Saint-Guibert, (tél. n° 010/48.33.50 Fax n° 010/48.33.59, adresse mail : Credal@credal.be). Elle est inscrite à la Banque Carrefour des Entreprises sous le n° 0434.986.305.

Elle est agréée en qualité d'Agence Conseil en économie sociale par la Région Wallonne.

CREDAL SC est responsable du traitement des données à caractère personnel.

En outre, CREDAL SC traite également des données à caractère personnel pour le compte d'autres entités du groupe, en tant que sous-traitant, sur la base d'une convention de coopération, par exemple, lorsque CREDAL SC agit en qualité d'intermédiaire pour l'asbl Osiris-Credal Plus, ainsi que pour l'asbl CREDAL Entreprendre et CREDAL asbl.

Dans ces cas, CREDAL SC traite les données des clients de ces autres entités du groupe. Elle suit à cet égard les instructions de chacune de ces entités.

Nous vous conseillons de lire attentivement ce document de façon à bien comprendre à quelles fins CREDAL utilise vos données. Vous trouverez également, plus d'informations sur vos droits en matière de vie privée et sur la manière dont vous pouvez les exercer.

Vu l'évolution de la législation en la matière, CREDAL sera très probablement amené à modifier le présent document. La version la plus récente est toujours à votre disposition sur [http://www.credal.be/Accueil/Informations légales](http://www.credal.be/Accueil/Informations_légales). En temps voulu, CREDAL vous avertira de toute modification sur son site Internet ou si nécessaire via d'autres canaux de communication.

Vous avez des questions sur le traitement de vos données ? Contactez-nous.

Si vous avez des questions sur la protection de la vie privée et vos données personnelles ou que vous souhaitez modifier, exercer vos droits, vous pouvez contacter CREDAL des manières suivantes :

- Vous pouvez obtenir gratuitement la communication écrite des données à caractère personnel vous concernant, ainsi que, le cas échéant, la rectification de celles qui seraient inexactes, incomplètes ou non pertinentes. Cette demande doit être accompagnée d'une copie de votre carte d'identité et adressée à donneespersonnelles@credal.be.
- Contacter le **délégué à la protection des données privées** : CREDAL SC, Einstein Business Center, rue du Bosquet 15 A, 1435 Mont-Saint-Guibert; 010/48.33.58. ou par mail : donneespersonnelles@credal.be
- **Le responsable du traitement des données** : CREDAL SC, société coopérative à finalité sociale, ayant son siège social, rue d'Alost 7 à 1000 Bruxelles, et un siège principal d'exploitation Einstein Business Center, rue du Bosquet 15 A, 1435 Mont-Saint-Guibert (Tél. n° 010/48.33.50 Fax n° 010/48.33.59, adresse mail : Credal@credal.be). Elle est inscrite à la Banque Carrefour des Entreprises sous le n° 0426.769.514.
- **Autorité compétente en matière de protection de la vie privée** :
Pour plus d'informations sur la législation en matière de protection de la vie privée en Belgique, vous pouvez visiter www.privacycommission.be, le site Internet de **l'Autorité de protection des données**. L'Autorité de contrôle est l'organisme qui contrôle l'application de la loi et veille respect du droit fondamental qu'est le droit au respect de la vie privée, rue de la Presse, 35 à 1000 Bruxelles (tel : 02.274.48.00, Fax : 02.274.48.35, mail : [contact\(at\)apd-gba.be](mailto:contact(at)apd-gba.be)).
Toute personne peut s'adresser directement à l'autorité pour introduire une plainte.

2. Quelles données personnelles sont traitées par CREDAL ?

CREDAL traite vos données à caractère personnel à de nombreuses fins et en particulier, pour vous identifier, vous contacter et vous conseiller correctement.

Par données personnelles, nous entendons non seulement les données qui vous identifient directement, mais également celles qui le font indirectement.

Une identification directe est possible par votre nom, adresse, n° de registre national, votre e-mail ou n° de téléphone.

Une identification indirecte est possible à l'aide d'information qui sont susceptible de vous identifier si elles sont combinées à d'autres informations. (ex : n° de compte)

Vos données personnelles sont collectées dès que vous devenez client en signant un contrat ou que vous vous inscrivez via notre site, en complétant un formulaire en ligne, suite à un premier contact ou à l'occasion d'activités. Elles sont ensuite enregistrées dans les fichiers et le serveur gérés par CREDAL SC.

Le traitement et l'utilisation des données personnelles fait référence à tout ce que nous faisons comme la collecte, l'enregistrement, le stockage, l'utilisation, la consultation, la modification, la divulgation, le partage ou la destruction de vos données personnelles.

Les personnes sont informées de l'existence du traitement lors de l'enregistrement des données. CREDAL est responsable du fichier et du traitement des données personnelles.

2.1 Données personnelles collectées et traitées

CREDAL peut être amenée à recueillir et enregistrer notamment les données personnelles reprises dans le tableau ci-dessous. Cette liste n'est pas limitative et reprend de manière globale les informations collectées pour tous les services confondus.

CLIENTS /COOPERATEURS/INVESTISSEURS/UTILISATEURS
Afin de vous IDENTIFIER
Nom, prénom, sexe, date et lieu de naissance, nationalité, domicile ou résidence, n° et copie de carte d'identité, numéro de client, numéro de registre national, N° de carte d'identité, titre de séjour, numéro d'immatriculation de votre véhicule, permis de conduire.
Afin de vous CONTACTER
Numéro de téléphone (ligne fixe et/ou gsm) et adresse e-mail

Afin de vous CONSEILLER et/ou vous accompagner correctement	
Les informations générales relatives à la conclusion ou l'exécution d'un contrat de crédit ainsi que les informations financières relatives aux transactions dans le cadre des activités de crédit (retraits, paiements, etc.)	Par exemple : Vos numéros de compte, ou extraits complets des comptes courant et/ou épargne vos produits financiers (dettes, crédits, assurances, épargne et placements)
Votre situation financière globale	CREDAL pourra vous conseiller de façon plus précise si elle a un bon aperçu de votre situation financière, votre salaire et autres revenus (revenu d'intégration, chômage, allocation familiale, pension alimentaire, mutuelle, pension) et vos dépenses, charges locatives, l'évolution de votre patrimoine, vos investissements, crédits, assurances, les mouvements et soldes sur vos comptes, votre endettement, plan de remboursement si vous en êtes en règlement collectif de dettes. Le nom de votre médiateur de dettes et/ou service qui vous suit en gestion budgétaire et administration des biens.
Informations immobilières	statut du logement familial, contrat de bail, preuve des revenus locatifs spécifique ou non, AER.
Votre situation familiale	État civil, composition de ménage, de la famille, nombre d'enfant à charge Personne présentant un handicap, contribution alimentaire à verser.
Votre profil professionnel	Votre formation, votre profession et votre expérience professionnelle.
Vos projets de vie	Les tournants importants de votre vie (passés, présents et futurs). Exemples : mariage/cohabitation, élargissement de la famille, projets de logement, décès d'un membre de la famille, etc.
Votre santé*	CREDAL a quelquefois besoin d'informations sur ces questions (par exemple la durée d'une incapacité de travail car celle-ci peut avoir une influence sur les revenus) Des procédures strictes sont naturellement d'application ces données étant considérées comme des données sensibles
Votre feed-back sur nos activités	Vos commentaires et suggestions, vos plaintes. Ceux-ci peuvent aider CREDAL à mieux vous servir à l'avenir.

*En principe, nous n'utilisons pas de données personnelles sensibles telles que les données relatives à la santé, aux croyances religieuses, politiques ou philosophiques, à l'orientation sexuelle ou à l'appartenance ethnique sauf circonstances tout à fait particulières et dans le respect d'une obligation légale ou contractuelle.

2.2 Données publiques et données personnelles via des tiers

CREDAL traite certaines données publiques.

- Par exemple, il peut s'agir de données qui sont soumises à une obligation de publication telle que la publication au Moniteur belge ou à la Banque Carrefour des entreprises de votre nomination comme administrateur d'une société ou de données que vous avez vous-même rendues publiques, comme des informations se trouvant sur votre site Internet, votre blog ou qui sont publiquement accessibles à travers votre profil de réseaux sociaux, ou encore les données vous concernant que CREDAL a reçues de tiers (par exemple dans le cadre d'une souscription de parts au nom d'un tiers, d'une succession via un membre de la famille, etc.)
- Nous pourrions également utiliser les données obtenues de sources externes, afin de satisfaire entre autre nos obligations réglementaires (par ex : des informations provenant des instances publiques dans le cadre de la lutte contre le terrorisme et le blanchiment d'argent).

Ces données publiques et les données reçues via des tiers ne seront utilisées que pour les objectifs de CREDAL énoncés dans la présente déclaration en matière de protection de la vie privée.

2.3 Données personnelles provenant de simulations (exemple simulateur de crédit, budgétaire et bilan pour mc perso)

Si vous remplissez un formulaire sur notre site internet et que vous nous l'envoyez, CREDAL traitera bien sûr les données pour la gestion administrative du processus en vue duquel vous avez rempli le formulaire. Vos données peuvent ainsi être stockées sur notre serveur de façon intermédiaire dans une simulation le temps nécessaire à l'analyse du dossier et ce jusqu'à la décision d'octroi ou non du crédit.

CREDAL tient compte de votre autorisation d'utiliser vos données à caractère personnel pour utiliser également les informations du formulaire afin de vous approcher par la suite avec des informations, des annonces ou des propositions sur mesure.

2.4 Les informations personnelles que vous confiez aux employés ou collaborateurs de CREDAL peuvent être traitées.

Si vous êtes en contact avec un collaborateur de CREDAL (par téléphone, par internet (chat, mail), ...), les données collectées à cette occasion peuvent être réutilisées ceci afin d'éviter que vous ne deviez communiquer les mêmes informations à plusieurs reprises ou répondre plusieurs fois aux mêmes questions et ce dans le but d'améliorer la continuité de nos services.

2.5 Les correspondances écrites (électronique ou papier) avec CREDAL.

2.5.1 correspondances papier et mails

Si, pour contacter CREDAL, vous utilisez votre adresse électronique ou des canaux de

communication que nous utilisons comme Facebook, CREDAL peut alors vous adresser ses communications administratives et légalement obligatoires par ce biais.

Les correspondances avec des employés de CREDAL sont présumées être professionnelles et peuvent donc être examinées dans le cadre de leur mission.

2.5.2 Sélection de candidat – CV et lettres de motivation

Les données à caractère personnel qui sont collectées dans le cadre de la procédure de sélection de candidats à des postes ouverts chez CREDAL ou à des formations sont traitées en respect de la nouvelle réglementation européenne. Seules les données transmises par les candidats dans leurs dossiers de candidature : les CV, lettres de motivation sont traitées.

Les dossiers de candidatures sont transmis à la direction pour sélectionner et identifier les candidats aptes à participer aux interviews de recrutement en interne et éventuellement en externe chez un sous-traitant (par exemple : pour un assessment).

En principe, les données transmises dans le dossier de candidature sont conservées le temps de la procédure de sélection et au maximum 1 an. Elles peuvent être conservées pour la durée de la carrière de la personne concernée si celle-ci est engagée et voir plus si elles sont liées à des droits ou obligations légales.

2.6 Utilisation des cookies

CREDAL informe les visiteurs de son site internet de l'usage des cookies.

Les cookies sont des petits fichiers d'informations enregistrés automatiquement sur le disque dur de l'ordinateur de l'utilisateur lorsqu'il visite un Site. Ces fichiers comprennent un numéro d'identification unique. Ces cookies permettent d'accélérer les accès ultérieurs au Site et de faciliter les visites. Ils peuvent aussi être utilisés pour personnaliser le Site selon les préférences personnelles de l'utilisateur. Les cookies permettent notamment d'éviter de fournir toujours les mêmes informations ou de devoir ré-encoder vos données lors des visites sur le Site. Les cookies permettent également d'analyser l'utilisation d'un Site pour identifier et supprimer d'éventuels dysfonctionnements.

La configuration de la plupart des navigateurs permet à l'utilisateur d'accepter ou de refuser des cookies, et d'être informé à chaque fois qu'un cookie est utilisé. L'utilisateur est libre de refuser ces cookies, bien que cela puisse nuire à la navigation et à la fonctionnalité des services sur le Site. Il convient de consulter la fonction d'aide de votre navigateur pour plus d'informations.

2.7 Les données de transactions sont enregistrées et font l'objet d'un suivi

CREDAL utilise naturellement les données de transactions pour effectuer et contrôler ces transactions, et pour les transmettre à d'autres institutions financières chargées de tâches de paiement ou de liquidation.

2.8 Cela peut aller au-delà des données qui vous concernent personnellement

Si vous avez, par exemple, une société ou un conjoint, vous êtes d'accord que CREDAL enregistre et traite les données des éventuelles personnes qui vous sont liées. Nous pouvons également traiter les données à caractère personnel de personnes avec qui nous n'avons pas de relations directes mais qui sont impliquées dans une relation, par exemple en tant que caution.

Si vous partagez avec nous des informations sur les membres de votre famille ou d'autres personnes concernées, n'oubliez pas de les informer à ce sujet (par exemple à propos d'un changement d'une adresse que vous nous avez communiqué).

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

Outre les données à caractère personnel des personnes de contact, CREDAL conserve également des données sur votre société.

Veillez noter que les personnes morales peuvent uniquement nous communiquer les données de personnes physiques qui leur sont liées si ces personnes en ont été suffisamment informées et, si nécessaire, les y ont autorisées.

La personne morale décharge d'ailleurs CREDAL de toute responsabilité (vis-à-vis des personnes concernées) à cet égard. La société est notamment tenue de respecter la législation en matière de protection de la vie privée lorsqu'elle communique des données personnelles des membres de conseil d'administration ou autres.

3 Quelles sont les raisons pour lesquelles CREDAL traite vos données personnelles ?

De manière générale, ces données strictement nécessaires, sont recueillies pour une première prise de contact, une demande d'inscription à une formation, pour la gestion et l'exécution des contrats, pour les besoins de gestion administrative de la coopérative (convocation aux assemblées générales par exemple), pour communiquer les lettres d'informations relatives aux activités de CREDAL et de son réseau, pour annoncer des événements, pour solliciter un soutien pour des activités ponctuelles et plus généralement pour promouvoir les activités et le développement de CREDAL. Mais CREDAL doit aussi respecter des obligations légales. Tout comme le traitement peut également être justifié par des intérêts vitaux ou généraux.

De manière générale, nous utilisons vos données à caractère personnel lorsque nous avons obtenu votre consentement effectif.

3.1 Respect de la loi

CREDAL est tenue de traiter vos données à caractère personnel afin de respecter toutes les dispositions légales et réglementaires auxquelles nous sommes soumis entre autre :

- Depuis 2010, CREDAL est obligé de communiquer l'identité de ses clients, leurs numéros de compte et leurs contrats au Point de contact central de la Banque nationale de Belgique (www.bnb.be). Ce Point de contact central tient à son tour les données à la disposition du fisc pendant huit ans à compter de la date de clôture, en vue d'une éventuelle enquête de fraude fiscale (article 322, § 3 CIR 92 et ses arrêtés d'exécution).
- En vertu de la Loi du 18 septembre 2017, loi de prévention du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme et à la limitation de l'utilisation des espaces et ses arrêtés d'exécution et la 4e Directive antiblanchiment, Directive UE 2015/849, CREDAL est tenu de mettre en œuvre tous les outils disponibles afin de prévenir, découvrir et/ou signaler les opérations de blanchiment d'argent aux autorités. Elles doivent, par exemple, rassembler les données des clients et des groupes de clients ou bien diffuser les signaux de risque. Concrètement, CREDAL doit :
 - vous identifier en tant que client, représentant ou bénéficiaire effectif
 - vérifier votre identité
 - déterminer votre profil (en termes de risque de blanchiment), et donc collecter vos diverses données personnelles et professionnelles, par exemple noter si vous êtes une "Personne Politiquement Exposée"
 - contrôler vos opérations et transactions, bloquer certaines transactions et les signaler à la Cellule de Traitement des Informations Financières (CTIF).

CREDAL fait usage pour cela de données que vous avez communiquées mais aussi de données de moteurs de recherche sur Internet.

CREDAL doit se faire pourvoir disposer d'une copie récente de votre carte d'identité.

- CREDAL doit veiller au traitement comptable des opérations (cf. législation comptable, notamment les AR du 23 septembre 1992).
- CREDAL doit, pour certains types de crédit (y compris les découverts sur un compte), consulter ou alimenter certaines banques de données avec les données relatives aux conditions des accords et au respect de ces conditions.

Ceci leur permet de :

- déterminer vos possibilités de crédit et votre capacité de remboursement ou de permettre à d'autres institutions de les déterminer
 - assurer une gestion des risques
 - mettre la Banque nationale de Belgique en mesure de procéder à des recherches scientifiques et statistiques et d'exécuter ses obligations légales.
- CREDAL consulte en principe la CCP pour tous les crédits à la consommation, même si ce n'est pas légalement obligatoire. À des fins de consultation, la Centrale des crédits aux entreprises conserve les données jusqu'à un an suivant le mois concerné par les données (dans le cadre de la législation sur les crédits et notamment de la législation sur les crédits à la consommation, les

crédits hypothécaires et la Centrale des crédits aux particuliers (Code de droit économique, Livre VII, Titre 4, Chapitres 1, 2 et 3), l'arrêté CCP du 7 juillet 2002, la loi sur la Centrale des crédits aux entreprises du 4 mars 2012, l'arrêté sur la Centrale des crédits aux entreprises du 15 juin 2012).

- CREDAL veille à maîtriser adéquatement les risques potentiels (également au niveau du groupe). Elles doivent pouvoir détecter, prévenir, limiter et contrer les risques potentiels.

Ceux-ci comprennent notamment les risques de crédit, d'assurance, de contrepartie et de marché. Ou encore les risques sur la gestion de l'information et sur le respect de la loi, ou le risque de fraude par des collaborateurs, des clients et/ou des fournisseurs, ou le risque lié à un comportement contraire à l'éthique ou de fautes de collaborateurs. Cette gestion des risques doit être assurée tant au niveau central (collecte des données de clients et de groupes de clients) qu'au niveau local (notamment par la diffusion des signaux de risque). Dans ce cadre, différents profils de risques sont déterminés (cf. législation sur les entreprises financières, et notamment la loi relative au statut et au contrôle des établissements de crédit et des sociétés de bourse du 25 avril 2014 et la loi relative au statut et au contrôle des entreprises d'assurance et de réassurance du 13 mars 2016).

- CREDAL doit également pouvoir réagir adéquatement lorsque vous exercez vos droits au titre de la loi sur la protection de la vie privée ; elles sont également tenues de répondre aux questions de la Commission de protection de la vie privée, par exemple en cas de plaintes.
- CREDAL doit fournir des rapports et pouvoir répondre aux questions des autorités de surveillance des institutions financières telles que la FSMA (www.fsma.be) et la Banque nationale (www.bnb.be) (dans le cadre de la législation en matière de surveillance,
- En cas de décès, CREDAL est tenu de remettre aux autorités une liste des biens du défunt, dans le cadre de la législation fiscale (notamment le Code des droits de succession).
- Dans le cadre de la législation fiscale (notamment le Code des impôts sur le revenu) . CREDAL doit répondre aux questions des autorités fiscales ou échanger spontanément des informations. CREDAL est également tenu de répondre aux questions des autorités judiciaires (police, parquet, juge d'instruction et tribunal). Ces questions peuvent être posées dans le cadre de la législation policière et de la procédure (pénale) (notamment le Code judiciaire et le Code de procédure pénale).
- CREDAL respect également les prescrits de la Loi du 19 juillet 1991 relative aux registres de la population et aux cartes d'identité et modifiant la loi du 8 août 1983 organisant un Registre national des personnes physiques.
- CREDAL récolte également vos données dans le cadre de l'arrêté royal n°5 du 23 octobre 1978 relatif à la tenue des documents sociaux.
- CREDAL respect également la Loi du 1 décembre 2016 modifiant le Code judiciaire et la loi du 8 août 1997 sur les faillites en vue d'introduire le Registre Central de la Solvabilité.
- En vertu de la loi du 25 décembre 2016 modifiant diverses dispositions relatives aux sûretés réelles mobilières et l'arrêté royal du 14 septembre 2017 portant exécution des articles titre XVII du Livre III du Code Civile, concernant l'utilisation du registre national des Gages, CREDAL pourra être obligé de transmettre vos coordonnées en cas de prise en gage d'un bien mobilier comme sûreté de l'octroi d'un crédit.
- Conformément à l'article 129, 1°, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, CREDAL entend informer les visiteurs de son sites internet de l'usage de cookies.
- Et toutes autres dispositions légales qui pourraient entrée en vigueur dans ce cadre

3.2 CREDAL doit pouvoir évaluer si un contrat peut être conclu ou un service fourni

Avant de pouvoir bénéficier d'un accompagnement, de participer à une formation, de pouvoir bénéficier d'un crédit ou de placer de l'argent, CREDAL doit, avant la conclusion d'une convention ou d'un contrat, traiter certaines données afin d'estimer correctement si la convention de collaboration ou le contrat peut être conclu et dans quelles conditions. Exemples : la collecte et le traitement de données lors d'une demande de crédit (avec ou sans hypothèque ou caution par ex.)

Exécution d'un contrat

En tant que client(e) de CREDAL, vous faites appel à un certain nombre de services. CREDAL doit pouvoir assumer ses responsabilités comptables et administratives. Parmi les exemples de traitements en vue d'une exécution de contrats, nous pouvons notamment citer l'octroi de crédit, le suivi des crédits, le suivi des sûretés, les placements, prêts.

CREDAL assure des services d'accompagnement et de crédit et, à ce titre, travaille en étroite collaboration avec des formateurs à qui sont transmis vos données personnelles pour la bonne exécution de la formation.

Intérêt légitime

Outre les objectifs énumérés ci-dessus, CREDAL a, un certain nombre d'intérêts légitimes qui forment la base du traitement des données à caractère personnel. À cet égard, CREDAL veille à ce que l'impact de ce traitement sur le respect de votre vie privée soit aussi limité que possible et que, dans tous les cas, l'équilibre entre les intérêts légitimes et l'éventuel impact sur le respect de votre vie privée ne soit pas perturbé. Si vous avez malgré toutes des objections contre ces traitements, vous pouvez exercer votre droit d'opposition. (voir point 6)

Les données à caractère personnel font l'objet d'un traitement dans différentes situations au sein de CREDAL.

- utilise les données pour créer des statistiques qui aident CREDAL à faire ses choix stratégiques.
- Les données à caractère personnel peuvent servir de preuves (archives).
- Elles peuvent également être utilisées pour établir, exercer, défendre et préserver les droits de CREDAL ou des personnes que celle-ci peut représenter, par exemple en cas de litige.
- Le traitement des données peut être effectué pour garantir la sécurité, la protection et le suivi des personnes.
- Les données à caractère personnel peuvent être utilisées en vue de l'administration, de la gestion (de risques) et du contrôle de l'organisation de CREDAL, comme
 - le service juridique (notamment la gestion des litiges et les risques juridiques)
 - la conformité / compliance (entre autres, la prévention du blanchiment et de la fraude, les enquêtes y afférentes, la protection des investisseurs et des consommateurs et le respect de la vie privée)
 - la gestion des risques (dont le risque de crédit)
 - la gestion des plaintes
 - l'audit interne et externe.
- Elles peuvent être utilisées pour prévenir, identifier et analyser les paiements frauduleux, en collaboration avec les systèmes de paiement (belges) et autres fournisseurs de services de paiement.
- Les données à caractère personnel dont dispose CREDAL peuvent être rassemblées et utilisées pour la gestion centralisée, coordonnée et efficace.
- Elles peuvent être utilisées pour vous éviter de devoir fournir une deuxième fois des

informations déjà fournies précédemment à un de nos employés dans un autre département afin de vous éviter une nouvelle procédure d'identification.

- Des tests informatiques utilisant des données à caractère personnel peuvent être nécessaire pour le développement de nouvelles applications.

Intérêt légitime particulier : le marketing

- Avec votre autorisation expresse pour des informations sur mesure, CREDAL pourra vous faire des propositions parfaitement personnalisées.
- Si vous ne souhaitez pas recevoir d'offre et les newsletters de CREDAL, ne donnez pas votre autorisation ou vous pouvez faire valoir votre droit d'opposition. (voir point 6)

3.3 CREDAL ne vend pas vos données personnelles, ni n'échange vos données personnelles sauf avec les entités du groupe CREDAL. Pour répondre à des obligations légales, certaines données peuvent être transférées.

CREDAL ne vend pas vos données à caractère personnel à des tiers et ne fournit jamais les données recueillies à des tiers mais peut néanmoins être amenée à divulguer des données personnelles pour satisfaire à des obligations légales, pour appliquer ses règlements ou pour préserver les droits, la propriété ou la sécurité de quiconque.

Dans certains cas, CREDAL partage vos données avec de tiers :

1. Les pouvoirs publics, les organismes de réglementation et les organismes de surveillance.

Des obligations légales spécifiques sont prévues en matière de crédit à la consommation. CREDAL est tenu de consulter le fichier de la Centrale des Crédits aux Particuliers (organisé au sein de la Banque nationale de Belgique) avant tout octroi de crédit et doit signaler à cette même Centrale les crédits consentis ainsi que tout défaut de paiement. Une information particulière est donnée au consommateur en pareils cas. Les données de la Centrale des Crédits aux particuliers (CCP) peuvent être consultées directement par l'Utilisateur auprès de la Banque nationale, soit directement via internet, soit par demande écrite, soit au guichet de la Banque (www.nbb.be).

Conformément à ses conditions générales en matière de crédits aux particuliers conclus à des fins professionnelles, CREDAL signalera tout défaut de paiement dans le fichier des enregistrements non régis. Les données du fichier des enregistrements non régis (ENR) peuvent être consultées directement par l'Utilisateur auprès de la Banque nationale, soit directement via internet, soit par demande écrite, soit au guichet de la Banque (www.nbb.be).

CREDAL doit dans certains cas fournir **aux pouvoirs publics, qui lui confèrent des subsides dans le cadre de ses activités**, des statistiques anonymisées déduites de vos données à caractère personnel. De cette manière, les destinataires de ces statistiques ignorent de qui proviennent les données traitées. Vous pouvez aussi vous opposer à l'utilisation de vos données à caractère

personnel dans le but d'établir des statistiques.

Si des motifs fondés le justifient, par exemple pour les raisons énumérées dans la partie 3 ci-dessus, des données peuvent également être mises à la disposition d'une autre entité de CREDAL. Elles peuvent en outre être traitées si elles ont été légitimement collectées par une autre entité de CREDAL. Naturellement, ceci n'est possible qu'en l'absence d'obstacle juridique tel que le devoir de discrétion ou la législation en matière de protection de la vie privée. L'échange ne porte pas uniquement sur les données à caractère personnel, mais aussi sur les données et informations de personnes morales pour des raisons énumérées ci-dessus.

L'échange des données de personnes morales sert en particulier à mieux servir ces personnes morales en permettant aux différentes entités de CREDAL d'avoir un aperçu complet et uniforme de la relation clientèle.

3.4 Vos données personnelles sont traitées dans un nombre limité d'endroits

Pour le traitement des données à caractère personnel, CREDAL fait appel à différents sous-traitants. Il s'agit notamment

- les prestataires de services informatiques (ex maintenance), les intégrateurs de logiciels, les sociétés de sécurité informatique, les entreprises de service du numérique ou anciennement sociétés de services et d'ingénierie en informatique (SSII) qui ont accès aux données,
- plus généralement, tout organisme offrant un service ou une prestation impliquant un traitement de données à caractère personnel pour le compte de CREDAL.
- Un organisme public ou une association peut également être amené à recevoir une telle qualification.

CREDAL en tant que responsable du traitement définit dans un contrat les obligations incombant au sous-traitant pour protéger la sécurité et la confidentialité des données et prévoit qu'il ne peut agir que sur instruction du responsable du traitement.

Sous-traitants au sein de CREDAL

Pour quelques fonctions de contrôle et de soutien CREDAL fait appel, selon ses besoins et/ ou selon les exigences légales, par exemple, pour le reporting financier à un contrôle par le commissaire auditeur.

Sous-traitants typiques pour le secteur financier

Pour l'exécution de certains traitements, comme les paiements, CREDAL fait appel à des tiers spécialisés actifs tant en Belgique qu'à l'étranger.

Il s'agit de :

- SWIFT (www.swift.com), qui possède des succursales en Suisse et aux États-Unis, pour

l'échange mondial de messages

- MasterCard (www.mastercard.com), Atos Worldline (www.atosworldline.com) et, dans certains cas, Bancontact- Mistercash SA (www.bancontact.com) pour les paiements en Belgique

Autres sous-traitants

Par ailleurs, CREDAL peut aussi faire appel, directement ou indirectement, à d'autres sous-traitants, tels que :

- Les **avocats** par exemple en cas de faillite, de contentieux, les **notaires** lors de la demande d'un prêt hypothécaire, les **experts immobiliers**, les **médiateurs**, les **services des CPAS**, aux **tuteurs** qui doivent s'occuper d'autres personnes et les **réviseurs d'entreprise**.
- des bureaux spécialisés comme pour le recrutement 'Centrapsy scrl' ou le secrétariat social (Partena)
- formateurs
- des fournisseurs de service ICT (Damnet, Acsonne, Mainsys, webmaster : Cherrypulp),
- des bureaux de communication et marketing (ex :graphiste Beltza, dessinateur @Kanar)

1. Comment CREDAL assure-t-elle la sécurisation et la confidentialité de vos données personnelles ?

CREDAL prend des mesures concrètes en vue de sécuriser vos données.

Sur le plan technique et informatique

4.1 Architecture du système informatique

CREDAL a mis en place une nouvelle plateforme informatique pour supporter ses différents processus métiers. La plateforme, qui a été baptisée Syn'Apps, est constituée de plusieurs systèmes existants qui répondent chacun à un aspect des processus métier.

Ces systèmes sont paramétrés pour répondre aux besoins spécifiques de Credal et sont interconnectés pour récolter et exploiter toutes les données nécessaires au travail des différents départements.

Les systèmes adoptés sont :

- **Odo** pour la gestion des clients au sens large (coopérateurs, porteurs de projet, clients crédit, ...) et de leurs dossiers
- **Fronteo** pour la gestion back office des crédits et des registres de parts
- **Alfresco** pour la gestion documentaire
- **Jasper Report** pour la génération de rapports

4.2 Application Web

Ces systèmes sélectionnés pour le projet sont des **applications web**. Les serveurs sur lesquels tournent les systèmes qui constituent la plateforme sont physiquement hébergés dans les locaux de Credal.

Credal peut garantir que toutes les mesures ont été prises pour éviter au maximum d'être victime d'actes malveillants.

4.3 Identification des risques

La sécurité des systèmes d'information est l'ensemble des moyens mis en place pour empêcher l'utilisation non autorisée, le mauvais usage, la modification ou le détournement de systèmes informatiques.

Credal a identifié les principaux risques suivants :

- Vol et divulgation des données sensibles de la base de données
- Altération, perte ou destruction des données
- Accès non autorisé au système

D'autres risques existent mais ont des conséquences moins dommageables

- Indisponibilité du système
- Accès non autorisé à un type de données en interne

4.4 Sécuration du système

Le firewall ou pare-feu

Le firewall est un des éléments principaux de la protection d'un système informatique. Il s'agit d'un système qui prévient des intrusions en effectuant un contrôle du trafic entre les différentes zones de confiance et en filtrant les flux de données qui y transitent.

En terme de firewall, Damnet, le fournisseur et gestionnaire du parc informatique, a opté pour un Watchguard Firebox. Ce firewall possède un système de prévention d'intrusion qui prend en compte tous les types d'intrusion connus et dont les mises à jours permettent d'y ajouter au fur et à mesure de leurs découvertes, les nouveaux types d'intrusion.

Les mises à jours régulières du firewall assurent que les nouvelles méthodes d'intrusion sont prises en compte. On peut configurer le serveur pour qu'il effectue des mises à jour automatiquement toutes les nuits.

Le Firebox est également capable de géolocaliser les adresses IP. Credal a décidé, comme mesure supplémentaire de protection, de mettre en place un blocage de tous les appels d'IP hors de Belgique. Cette mesure permet de se prévenir des attaques systématiques qui proviennent généralement de certains pays dans lesquels agissent des réseaux spécialisés dans le piratage de systèmes.

Configuration du serveur

Credal a également décidé de mettre en place certaines mesures anti-intrusion par la configuration de son serveur en utilisant des ports différents que ceux fixés par les standards.

Il est par exemple possible de vérifier si la machine qui appelle le serveur est équipée d'un antivirus à jour. Ceci pour garantir que la machine qui interagit avec notre système n'est pas corrompue avec un virus ou malware qui pourrait s'attaquer à nos données.

L'authentification par double facteur

Afin d'éviter qu'une personne malveillante arrive à s'introduire dans le système, ou à accéder à des données auxquelles il ne peut pas avoir accès, par usurpation de mot de passe, on souhaite dans un futur proche renforcer la sécurité en imposant une authentification à double facteur

Gestion des accès

Le nouveau système permet une meilleure exploitation des droits d'accès. Il est possible de rendre accessibles certaines données du système et de permettre certaines actions à des profils spécifiques d'utilisateurs.

Des politiques claires ont été définies pour identifier les rôles et les actions autorisées selon les rôles donnés aux utilisateurs.

Une personne jouera le rôle de **gestionnaires des accès** pour gérer ces droits, les maintenir à jour, les créer et les supprimer le cas échéant.

4.5 Mesure du risque et actions de sauvegarde

Audit du système

En plus de la mise en place de mesures préventives, CREDAL veut pouvoir mesurer l'efficacité de ses actions. Pour cette raison, il est envisagé de réaliser un audit du système de manière régulière par des personnes expertes en la matière qui tentent de s'introduire dans le système et établissent un rapport de sécurisation du système.

Logs de sécurité

Les applications prennent ce qu'on appelle des logs de sécurité. Il s'agit de fichiers qui enregistrent toutes les actions importantes réalisées dans les applications avec la date et l'heure de l'action, la nature de la modification et le nom de la personne qui l'a réalisé.

Des contrôles peuvent y être réalisés en cas de suspicions d'activité non conformes de la part d'une personne mal intentionnées qui se serait connectée au système.

Back up

Des back up du système sont pris quotidiennement et stockés à distance des bases de données pour détenir à tout moment une sauvegarde récente des données.

4.5 Conclusions

Même si le risque zéro n'existe pas en informatique, les mesures envisagées par Credal suppriment la grande majorité des risques. Des mesures couvrent l'aspect préventif et le contrôle. L'éventail de solutions mis en œuvre assure une bonne prise en charge du risque.

Les locaux où se trouvent les ordinateurs et les serveurs contenant les logiciels et les données sont physiquement protégés. Cette protection consiste en une gestion électronique et centralisée des entrées, un système d'alarme, un système de refroidissement et des dispositifs de protection contre les pannes de courant et les incendies.

Dans le cadre de la gestion quotidienne

4.6 Tout le monde chez CREDAL n'a pas accès à vos données.

Seules les personnes qui y ont été autorisées ont accès à vos données à caractère personnel et uniquement si ces données sont pertinentes pour l'exécution de leur mission.

Au sein de CREDAL, vos données à caractère personnel ne sont traitées et consultées que par certains services :

- avec lesquels vous avez, avez eu ou souhaitez avoir une relation contractuelle
- dont l'intervention est requise pour le suivi de services
- qui remplissent (au niveau du groupe) des exigences légales, des exigences imposées par des autorités de surveillance ou des exigences qui découlent des principes d'une saine gestion

- qui travaillent à la prévention de la fraude (de la part de collaborateurs et de clients), y compris le blanchiment.

- Les personnes qui ont accès à vos données sont en outre liées à un strict devoir de discrétion professionnelle et sont tenues de respecter toutes les prescriptions techniques visant à assurer la confidentialité de vos données à caractère personnel et la sécurité des systèmes qui les contiennent.

CREDAL veille à ce que des règles strictes soient suivies et que les sous-traitants impliqués :

- disposent uniquement des données dont ils ont besoin pour l'exécution de leurs missions
- s'engagent vis-à-vis de CREDAL à, d'une part, traiter ces données de manière sûre et confidentielle, d'autre part, à ne les utiliser que pour l'exécution de leurs missions.

Des dispositions relatives au secret professionnel et à la protection de la vie privée sont reprises dans nos contrats, nos conventions, notre règlement de travail et nos autres documents, afin de sensibiliser nos clients et nos employés, collaborateurs et sous-traitants et qu'ils puissent appliquer cette réglementation.

CREDAL ne peut être tenue responsable si ces sous-traitants (en conformité avec la législation) remettent des données à caractère personnel de clients aux autorités locales ou si des incidents se produisent chez ces sous-traitants malgré les mesures de sécurisation prises.

CREDAL prend en interne des mesures techniques et organisationnelles pour éviter que les données à caractère personnel ne tombent entre les mains de personnes non autorisées ou ne soient modifiées ou détruites par inadvertance.

4.7 Autres sites internet et médias sociaux

Le site de CREDAL peut renvoyer vers des sites Internet ou des informations de tiers. CREDAL ne contrôle pas ces sites Internet ou ces informations. Les fournisseurs de ces sites Internet ou de ces informations peuvent appliquer leur propre politique en matière de protection de la vie privée. Nous vous recommandons dès lors d'en prendre connaissance. CREDAL n'est pas responsable du contenu de ces sites Internet, de l'utilisation de ce contenu ou de la politique en matière de protection de la vie privée de ces sites Internet.

CREDAL facilite parfois la publication de données par l'intermédiaire de médias sociaux tels que Twitter, Facebook et LinkedIn. Prenez note du fait que ces canaux peuvent avoir leurs propres conditions d'utilisation, que vous devez vous-même respecter. Les publications sur les médias sociaux peuvent avoir des conséquences (indésirables), notamment quant au respect de votre vie privée ou de celle des personnes dont vous partagez les données. Il se peut que vous ne puissiez supprimer une publication à court terme. Vous devez donc en évaluer vous-même les conséquences, car c'est vous qui prenez la décision de publier sur ces médias. CREDAL n'assume aucune responsabilité à cet égard.

5 Pendant combien de temps CREDAL conserve vos données personnelles ?

5.1 CREDAL ne conserve pas vos données au-delà des délais légaux

CREDAL s'efforce à n'utiliser vos données à caractère personnel que si elle a une raison précise de le faire.

Les délais légaux de conservation ne sont pas universels (souvent jusqu'à 10 ans à compter de la fin d'un contrat ou de l'exécution d'une transaction voir jusqu'à 30 ans dans le cas de données relatives à un crédit garanti par une hypothèque). Si la loi ne prévoit pas de délai de conservation, la durée pourra être plus courte.

CREDAL pourra également conserver vos données à titre de preuve juridique dans le cas d'un litige, mais n'utilisera pas activement ces données.

Chacun a le droit de demander à ce que ses données à caractère personnel soient supprimées.

6 Vous avez droit au respect de votre vie privée : quels sont vos droits en ce qui concerne vos données personnelles ?

Dès que vos données personnelles font l'objet d'un traitement, vous disposez de différents droits à cet égard :

6.1 Vous avez le droit de consulter vos données

Si vous souhaitez consulter vos données qui sont traitées par CREDAL, n'hésitez pas à nous le faire savoir.

Il est possible que certaines données à caractère personnel conservées dans d'anciens fichiers de back-up, des fichiers d'historique, d'archives ne soient pas immédiatement disponibles ou difficilement retrouvables vu l'ancienneté et la non utilisation des fichiers informatiques actuels. Ces données archivées ne sont donc pas immédiatement disponibles. Voilà pourquoi elles ne peuvent pas être remises. Elles ont peut-être aussi été effacées ou seront par ailleurs supprimées, suivant les procédures mise en place.

6.2 Vous pouvez demander une rectification de vos données

Il peut arriver que certaines données que CREDAL détient à votre sujet ne soient pas ou plus correctes. Vous pouvez toujours demander à ce que ces données soient rectifiées ou complétées dans la mesure du possible.

6.3 Vous pouvez demander la suppression de vos données

Si vous avez pensé que de certaines données collectées par CREDAL doivent être supprimées, vous pouvez demander à ce que ces données soient supprimées sauf pour une raison légale ou légitime CREDAL devait les conserver.

6.4 Vous pouvez vous opposer à une utilisation spécifique de vos données

Si vous n'êtes pas d'accord avec la façon dont CREDAL traite certaines données en fonction de ses intérêts légitimes (voir 3.4), vous avez le droit de vous y opposer. Nous accepterons cette opposition, sauf en cas de raison impérieuse, comme par exemple si nous traitons des données dans un but de lutte contre la fraude.

6.5 Vous pouvez demander de transférer vos données à un tiers

Vous avez le droit de demander de transférer directement à un tiers ou à vous-même les données à caractère personnel que vous avez communiquées à CREDAL.

Toutefois, la loi sur la protection de la vie privée pose trois conditions à ce droit :

- le traitement a lieu sur la base du consentement ou d'un contrat ;
- il s'agit d'un traitement automatisé (donc pas de documents papier) ; et
- la personne concernée fournit elle-même les données.

Cela signifie que ce droit concerne uniquement les données à caractère personnel que la personne concernée a elle-même fournies consciemment (par ex. lors d'un enregistrement : nom, adresse, etc.) ;

Ce droit n'est donc pas applicable à toutes les données.

6.6 Vous pouvez exercer vos droits

Si CREDAL vous demande une autorisation pour un traitement, vous pourrez annuler vous-même cette autorisation à tout moment par la suite. Cependant, vous n'avez pas un accès direct aux données conservées sur notre serveur, il faut donc dès lors nous adresser un courrier par écrit à donneespersonnelles@credal.be,

Soyez toujours le(la) plus concret(ète) possible lorsque vous voulez exercer vos droits. CREDAL pourra alors traiter votre demande concrètement et correctement. CREDAL doit vérifier votre identité avec la plus grande rigueur afin d'éviter que quelqu'un d'autre n'exerce vos droits à votre place. Une copie de la carte d'identité peut donc être demandée dans le cas d'une telle demande.

Si vous avez une plainte sur l'exercice de vos droits, la gestion des plaintes de CREDAL se tient également prête à vous aider à l'adresse suivante : plainte@credal.be. La procédure de traitement des plaintes est décrite sur notre site www.credal.be/Accueil/procedure-de-traitement-des-plaintes.

Vous pouvez également déposer une plainte via le site de la Commission de la protection de la vie privée, www.privacycommission.be.

Dans certains cas, vous pouvez également exercer vos droits directement auprès d'un tiers. C'est notamment le cas pour les banques de données qui sont tenues par la Banque nationale de Belgique (www.bnb.be), comme la Centrale des crédits aux particuliers (CCP), la Centrale des crédits aux entreprises (CCE) et le Point de contact central de la BNB.

6.7 Vous avez aussi une responsabilité dans la sécurisation de vos données

Bien que CREDAL fasse tous les efforts possibles pour protéger votre vie privée et vos données personnelles, une protection n'est effective que si vous prenez vous-même les mesures nécessaires pour préserver votre vie privée.

CREDAL n'a pas ou pas assez d'influence sur certains aspects du traitement (technique) des données et ne peut donc offrir une garantie de totale sécurité. Nous pensons par exemple à Internet (piratage, site factice, hameçonnage/fishing) ou à la communication mobile (tels que les smartphones).
