

Apprendre à mieux vous connaître pour un service sur mesure

Votre satisfaction est au centre de nos préoccupations. Toujours. C'est pourquoi, chez Elantis, le respect de votre vie privée et la protection de vos données personnelles font partie de nos priorités.

Nous traitons vos données afin de gérer au mieux votre crédit et vous proposer des produits, et des informations parfaitement adaptés à vos besoins. Le respect de votre vie privée est pour nous d'une importance primordiale. C'est un engagement.

C'est pourquoi nous avons élaboré cette Charte Vie Privée. Nous souhaitons vous informer sur la manière dont nous protégeons votre vie privée et tenons compte de vos préférences. Vos données ne sont jamais vendues à des tiers. Et nous réalisons des contrôles systématiques sur le respect de cette charte.

Soyez rassuré : nous garantissons la sécurité de vos données.

1. Qui est responsable du traitement de vos données personnelles?

Elantis dont le siège social est situé Rue des Clarisses n° 38 à 4000 Liège (ci-après «Elantis»).

La présente Charte vise à vous informer sur le traitement de vos données dont la responsabilité incombe à Elantis.

Vous pouvez contacter notre Data Protection Officer («DPO», Responsable de la Protection des Données) en lui écrivant à l'adresse suivante: Elantis, à l'attention du DPO - Place Charles Rogier 11 à 1210 Bruxelles ou en lui envoyant un e-mail à elantis.privacy@belins.be

Le règlement concernant la protection de la vie privée s'applique uniquement aux personnes et non aux entreprises.

2. En quoi consiste le traitement des données personnelles?

Les données personnelles comprennent toutes les informations relatives à une personne physique identifiée ou identifiable. Il peut s'agir de coordonnées, d'un numéro d'identification, de données financières, de données géographiques, de données d'assurance, de données d'identification en ligne ou de toute autre donnée vous concernant.

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

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

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

3. Quelles données personnelles sont traitées?

- données d'identification telles que vos nom et prénom, adresse, date et lieu de naissance, e-mail, photo...
- données relatives à un(e) proposition de) contrat: informations concernant la profession et l'emploi, la solvabilité, la situation familiale, l'état civil, le salaire, ...
- données relatives à vos produits et votre patrimoine : produit d'épargne et d'investissement,...
- données financières et transactionnelles relatives au paiement de votre crédit
- données relatives à votre comportement de navigation sur les sites Elantis : consultation de données, simulations, demandes, réactions aux propositions commerciales, ...
- données relatives à vos préférences personnelles: informations à propos de votre comportement et de vos préférences en matière d'utilisation des canaux de communication et de relation (site internet, apps, personnes de contact...), ...
- données relatives à nos enquêtes de satisfaction
- données de géolocalisation (endroit où vous vous trouvez)
- données obtenues via nos centres de contact
- données obtenues via des tiers soit votre courtier, le Registre national, la Centrale des crédits aux particuliers de la Banque Nationale (CCP), le Moniteur, Worldcheck, ou des données de sociétés externes ou du groupe Belfius que nous utilisons pour compléter et améliorer nos fichiers
- données recueillies via des cookies. Les cookies sont essentiels au bon fonctionnement de nos sites. Ils remplissent divers rôles: retenir vos préférences, collecter des données statistiques, adapter le contenu et/ou la publicité des sites selon vos besoins. Plus d'infos: www.elantis.be/fr/mentions-légales
- toutes autres informations ou données nécessaires à l'ouverture ou la poursuite de notre relation client

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

4. Quand collectons-nous vos données?

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

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

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

Nous traitons vos données, notamment pour :

- la gestion de votre dossier client
- vous contacter
- l'octroi, la conclusion, la gestion et l'exécution de crédits et services
- l'exécution de transactions financières (la gestion du paiement de votre crédit, l'octroi de celui-ci,...)
- l'amélioration continue de nos services et processus
- la sécurité des personnes et des biens
- la réalisation d'enquêtes de satisfaction sur nos produits et services
- la réalisation d'études, de modèles et de statistiques
- l'administration et la gestion des risques ex : l'historique de la relation client
- la prévention du blanchiment d'argent, de la fraude et du financement du terrorisme
- le respect de diverses obligations et dispositions légales et fiscales
- la réponse aux demandes légitimes des autorités judiciaires ou de contrôle pour accéder aux données
- le pré-remplissage de champs
- le pré-remplissage de données déjà connues, lors de demandes de produits ou services additionnels
- le marketing direct, afin de vous proposer des produits et services personnalisés et d'éviter de vous proposer des produits ou services qui ne sont pas pertinents pour vous
- La vérification du respect par les intermédiaires de crédits de leurs obligations légales, réglementaires ou contractuelles ainsi que le paiement de leurs commissions.

Nous pourrions traiter automatiquement vos données :

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

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

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

- lorsque nous exécutons un contrat ou des mesures précontractuelles
- lorsque nous vous en avons demandé la permission et vous avez donné votre accord. Vous pouvez vous rétracter à tout moment. Cette rétractation ne vaudra que pour l'avenir
- nous sommes tenus de respecter une obligation légale ou réglementaire
- sur la base légale d'un « intérêt légitime ». Le cas échéant, nous mettons tout en œuvre pour préserver l'équilibre entre les intérêts d'Elantis et les vôtres, notamment la protection de votre vie privée.
- Les intérêts légitimes comprennent : la prévention de la fraude et des abus, la gestion des litiges, l'évaluation de la relation client globale, notre funding, le marketing et l'amélioration de nos services.

7. À qui pouvons-nous transférer vos données personnelles?

Elantis ne vend pas vos données personnelles.

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

Elantis appartient au groupe Belfius qui est composé entre autres de Belfius Banque, Belfius Insurance, Crefius, Corona,... Des données peuvent être échangées au sein du groupe Belfius à certaines fins décrites au point 5. Les entreprises et collaborateurs du groupe accèdent à vos données uniquement lorsque cela s'avère nécessaire à des fins opérationnelles et de servicing (gestion), dans l'exercice de leurs fonctions.

Pour des raisons opérationnelles, nous devons parfois faire appel à des organisations externes soigneusement sélectionnées, telles que :

- Atradius Crédito y Caución S.A. de Seguros y Reaseguros, division ICP (« Atradius ICP »), avenue Prince de Liège 78 à 5100 Namur pour exercer son activité réglementée d'assurance-crédit.
Pour plus d'informations, vous pouvez consulter : <https://www.atradiusicp.com/ICP%20Politique%20de%20traitement%20DP%20v2%2024.05.2018.pdf> ou interpellé : dataprotection.icp@atradius.com
- Vos données peuvent être transmises à Elitis Protection SA – boulevard Baudouin 1er 25 à 1348 Louvain-la-Neuve, mandatée pour conclure et gérer votre police assurance solde restant dû au nom et pour compte de la compagnie d'assurances Corona sa, agréée sous le numéro 0435. Pour plus d'informations, vous pouvez consulter <https://www.elitisprotection.be/conditions-generales-dutilisation/#gdpr> ou interpellé : privacy@elitisprotection.be)
- Pour certains services spécifiques, il arrive également que nous collaborions avec des partenaires externes, comme des agences de publicité, des bureaux d'étude, des fournisseurs d'accès à internet et aux réseaux sociaux, notre réviseur, nos experts immobiliers, ou nos avocats/huissiers de justice en cas de contentieux.

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

Dans ce contexte, si nous faisons appel à une entreprise située en dehors de l'espace économique européen, nous ne le faisons que si nous avons la certitude qu'elle garantit le même niveau de protection des données personnelles que celui offert en Europe.

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

Concernant bpost banque SA, dont le siège social est sis Rue du Marquis 1 boîte 2 à 1000 Bruxelles, agissant en qualité de responsable du traitement, les données à caractère personnel visées ci-avant sont traitées aux fins d'identification, du contrôle des opérations, de la réalisation de statistiques et du respect de toute disposition légale ou réglementaire applicable notamment en matière de prévention du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme et/ou financiers et d'impôt et taxes, en ce compris, entre autres, les conventions internationales d'entraide et d'échange d'information en matière fiscale. Pour plus d'informations, vous pouvez consulter <https://www.bpostbanque.be/bpb/information-legale/declaration-de-confidentialite> ou interpellé : dpo@bpostbanque.be

Dans certains cas, nous sommes légalement tenus de communiquer des données personnelles spécifiques à des institutions telles que les autorités judiciaires ou la Banque nationale de Belgique, notamment les données permettant d'évaluer le risque de crédit, les communications au fichier des ENR (enregistrements des crédits non régis) , les données relatives aux contrats de crédit à la consommation et de crédit hypothécaire, ou les données concernant la Centrale des crédits aux entreprises.

8. Quels sont vos droits dans le cadre du traitement de vos données personnelles?

8.1. Vos droits

Vous disposez d'un **droit de regard sur vos données personnelles**. Autrement dit, vous pouvez contrôler le traitement éventuel de vos données personnelles et les consulter au moyen d'une vue d'ensemble pratique.

Vous pouvez faire **corriger ou supprimer vos données personnelles**. Si vos données personnelles sont incorrectes, incomplètes ou non pertinentes, ou si vous souhaitez les faire supprimer, vous pouvez les faire corriger, compléter ou, si la loi le permet, les faire effacer.

Dans certains cas, vous avez également le **droit de demander une limitation du traitement de vos données** pour un service spécifique et le droit de vous opposer à l'usage de vos données sur base de l'intérêt légitime (voir point 6).

Vous avez aussi le **droit de transférer des données**. Certaines données que vous nous avez transmises peuvent être transférées, sous certaines conditions, à un autre responsable du traitement ou à vous-même.

Vous avez le **droit de vous opposer à l'utilisation de vos données personnelles pour le marketing direct**. Vous pouvez à tout moment nous indiquer que vous ne souhaitez pas que nous collections, conservions et traitions vos données (y compris vos comportements de clic et de navigation, ainsi que vos données transactionnelles) à des fins de marketing direct. Le cas échéant, vous ne recevrez plus de propositions commerciales.

Vous avez le **droit de vous opposer à une prise de décision individuelle entièrement automatisée**.

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

8.2. Comment puis-je exercer mes droits?

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

8.3. Droit de réclamation

Si les points de contact susmentionnés ne vous apportent pas de réponses suffisantes, notre service de gestion des Plaintes est là pour vous aider: plainte@elantis.be.

Si vous contestez le point de vue d'Elantis, contactez l'Autorité de protection des données, rue de la Presse 35 à 1000 Bruxelles.

9. Pendant combien de temps vos données personnelles sont-elles conservées?

Cela dépend du type de données et des réglementations. Ces données sont généralement conservées pour des raisons opérationnelles ou légales.

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

Pour les prospects, Elantis conserve les données pendant une durée maximum de 13 mois.

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

Nous vous informerons de toute modification.

Vous pouvez également toujours consulter la Charte Vie Privée sur notre site Elantis.