

RGPD Politique de données personnelles

Nous veillons à assurer le respect de votre vie privée ainsi que la protection de vos données personnelles.

La présente Politique vous renseigne sur les conditions dans lesquelles nous (c'est-à-dire Arkéa Banque Privée, appartenant au groupe Crédit Mutuel Arkéa) collectons, traitons, conservons, archivons et supprimons les données personnelles de nos prospects et clients. Elle vous informe également sur les droits dont vous disposez sur vos données.

Qu'est-ce qu'une donnée personnelle ?

Il s'agit de toute information identifiant directement ou indirectement une personne physique (Exemple : nom, adresse, numéro d'immatriculation, numéro de téléphone, photographie, date de naissance, adresse IP, empreinte digitale...).

Quelles sont les catégories de données personnelles traitées par Arkéa Banque Privée ?

Sont principalement traitées, dans le cadre de notre relation contractuelle ou commerciale, les catégories de données personnelles suivantes :

- données personnelles déclaratives : c'est-à-dire celles que nous pouvons être amenés à re-cueillir directement auprès de vous ou celles collectées indirectement auprès de tiers avec lesquels nous avons un lien contractuel ;
- données personnelles liées au fonctionnement des produits et services, générées notamment lors de l'utilisation des services en ligne ;
- données personnelles provenant d'informations publiques (partie publique des réseaux sociaux par exemple) dans le respect des réglementations ;
- données personnelles inférées ou calculées par Arkéa Banque Privée (évaluation d'un risque crédit par exemple).

Quels sont les finalités et les fondements justifiant la collecte de vos données personnelles ?

Nous traitons les données personnelles pour les finalités et sur la base des fondements listés ci-dessous :

Finalités	Fondements
<ul style="list-style-type: none">• Gérer vos contrats et de manière générale notre relation bancaire : compte à vue, crédit, épargne, tarification, titres, produit d'investissement, solutions de paiements mobile et/ou sans contact, coffre-fort électronique, communication de relevés de tutelles, gestion des successions, gestion des réclamations, mobilité bancaire.• Exécuter vos opérations : chèque, carte bancaire, virement, opérations sur instruments financiers, rechargement carte de transport sur automate.	Ces traitements sont réalisés sur la base d'un contrat auquel vous êtes partie ou pour l'exécution de mesures précontractuelles prises à votre demande.
<ul style="list-style-type: none">• Améliorer la prise en charge des interactions avec les clients ou prospects• Surveiller nos locaux à des fins de sécurité• Recouvrer les créances impayées• Gérer les incidents informatiques• Lutter contre la fraude• Piloter l'activité d'Arkéa Banque Privée	Ces traitements sont réalisés sur la base d'un intérêt légitime poursuivi par Arkéa Banque Privée (par exemple assurer la sécurité de ses locaux et infrastructures ou améliorer ses services) sans porter atteinte à vos droits et libertés fondamentaux.

<ul style="list-style-type: none"> • Mobiliser nos créances à titre de garantie • Gérer le contentieux et précontentieux • Gérer les réclamations clients 	<p>Ces traitements sont réalisés sur la base d'un contrat auquel vous êtes partie ou pour l'exécution de mesures précontractuelles prises à votre demande.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser des actions marketing : animation de communautés sur les réseaux sociaux, prospection commerciale, parrainage, organisation de jeux, réalisation d'études statistiques pour vous proposer des produits et services adaptés à vos besoins, réalisation d'enquête de satisfaction, pi-lotage de portefeuille clients, réalisation de lettres d'information (newsletter) 	<p>Ces traitements sont réalisés sur la base d'un intérêt légitime poursuivi par Arkéa Banque Privée (améliorer ses résultats) ou sur la base de votre consentement, sans porter atteinte à vos droits et libertés fondamentaux.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Répondre aux demandes des autorités administratives et judiciaires • Lutter contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme • Lutter contre les abus de marchés et délits d'initiés • Réaliser des déclarations réglementaires (FICO-BA, FACTA, TRACFIN...) • Mettre en œuvre la réglementation relative aux comptes inactifs (loi Eckert) • Mettre en œuvre la politique de meilleure exécution • Enregistrer les opérations négociées par les opérateurs de la salle des marchés financiers avec les clients pour pouvoir justifier les opérations réalisées • Compter les clients catégorisés non professionnels auxquels sera proposé un placement privé d'EMTN structuré • Mener des actions d'accompagnement des personnes fragiles financièrement • Mettre à disposition des solutions permettant une relation bancaire standard pour les clients malentendants • Gérer les risques opérationnels • Mettre en œuvre la procédure de droit au compte 	<p>Ces traitements sont réalisés sur la base d'une obligation légale ou réglementaire à laquelle est tenue Arkéa Banque Privée.</p>

Prospection commerciale

Nous pouvons vous prospecter par voie électronique qu'à la condition d'avoir recueilli votre consentement préalable, sauf si la loi l'y autorise. Vous pouvez toutefois exercer votre droit d'opposition grâce à l'adresse mail ou postale figurant dans la communication ou depuis votre espace privé de banque en ligne.

C'est au moment de l'entrée en relation que vous nous préciserez si vous souhaitez ou pas faire l'objet de prospection commerciale et selon quels canaux. Nous vous adresserons une notification (par mail ou SMS) afin de vous restituer les options que vous avez validées par oral lors de l'entrée en relation. Bien entendu, vous aurez toujours la possibilité de modifier vos choix.

Vos données personnelles pourront également être utilisées par les sociétés du Groupe Crédit Mutuel Arkéa afin de vous transmettre des documentations commerciales par courrier ou voie électronique, dans le respect des lois en vigueur.

Dans l'hypothèse où vous ne souhaiteriez pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique, vous pouvez gratuitement vous inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique via le site www.bloctel.gouv.fr. A noter qu'il est interdit à un professionnel de démarcher téléphoniquement un consommateur inscrit sur cette liste, sauf en cas de relations contractuelles préexistantes.

Personnalisation de notre relation bancaire

Nous pouvons être amenés à conduire des actions d'optimisation de la relation bancaire en analysant vos données collectées, afin notamment de vous proposer des produits et services qui correspondent à vos attentes et besoins.

Par ailleurs, nous pouvons être amenés à réaliser des opérations automatisées d'évaluation dont les résultats ne seront qu'un support à la décision définitivement prise à l'issue d'une intervention humaine. C'est le cas par exemple en matière d'octroi de crédits. Ces opérations automatisées d'évaluation prennent en considération des critères prédéfinis tels que notamment la capacité de remboursement du client ou l'inscription au Fichier des Incidents de remboursement des Crédits aux Particuliers (FICP).

Qui sont les destinataires des données personnelles traitées par Arkéa Banque Privée ?

Nous sommes tenus au secret professionnel à l'égard des données personnelles qui nous sont communiquées. Toutefois, en nous transmettant vos informations personnelles, vous nous autorisez à partager le secret bancaire sur ces données, en vue des finalités susvisées, au profit des sociétés membres du groupe Crédit Mutuel Arkéa, de ses prestataires et sous-traitants et des autorités administratives et judiciaires légalement habilitées (pays de l'Union européenne ou non membre de l'Union Européenne).

Ainsi, en cas de virement de fonds et en vertu du règlement CE/1781 du 15 novembre 2006, certaines de vos données personnelles pourront être transmises à la banque du bénéficiaire du virement située dans un pays de l'Union Européenne ou hors Union Européenne. Pour la réalisation des ordres de virement, des nécessités d'ordre technique peuvent conduire au transfert des données hors de l'Union Européenne, en particulier aux Etats-Unis, s'agissant d'opérations utilisant le réseau sécurisé SWIFT. Le titulaire peut obtenir tout renseignement concernant ce transfert en consultant la «Notice d'information» disponible sur le site de la Fédération Bancaire Française (www.fbf.fr).

Nous ne sommes pas responsables des traitements de vos données personnelles que vous avez pu autoriser auprès de tiers et qui ne sont pas partagés avec lui tels que par exemple les applications d'agrégation de compte bancaire ou les réseaux sociaux. Il vous appartient de vous référer aux politiques de protection des données de ces tiers pour vérifier les conditions des traitements réalisés ou exercer vos droits au titre de ces traitements.

Quelles sont les mesures de sécurité mises en œuvre par Arkéa Banque Privée ?

La réglementation bancaire nous impose d'assurer un haut niveau de sécurité et de confidentialité sur vos données personnelles. A ce titre nous considérons que l'ensemble des données vous concernant constituent des données confidentielles relevant du secret professionnel auquel nous sommes soumis. Ces données peuvent être transmises, exploitées ou conservées selon le cadre sécuritaire décrit ci-après.

Nous prenons, au regard de la nature des données personnelles et des risques que présentent les traitements, les mesures techniques (ex: cryptage des données), physiques (ex: contrôle des accès aux bâtiments) et organisationnelles (équipes dédiées formées à la sécurité des informations) nécessaires pour préserver la sécurité de ces données et empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées, rendues inaccessibles ou que des tiers non autorisés y aient accès. Pour garantir ce niveau de sécurité, des mesures de sécurité complémentaires peuvent être nécessaires telles que des traces et pistes d'audit.

Nous sensibilisons nos salariés à la protection des données personnelles et nous assurons qu'ils respectent les réglementations en vigueur ainsi que la déontologie de notre entreprise.

Nous choisissons des sous-traitants ou prestataires qui présentent un haut niveau de garanties quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière à ce que le traitement de vos données réponde aux exigences des réglementations applicables sur la protection des données personnelles.

Nos prospects, clients et autres acteurs interférant avec nous (entre autre sur la veille sécuritaire) peuvent également contribuer efficacement au maintien de notre niveau de sécurité vis-à-vis des données personnelles en veillant à respecter les règles que nous leur préconisons de suivre et en nous faisant part de toute anomalie qu'ils pourraient rencontrer. C'est en ce sens que nous avons développé un espace d'information « Sécurité, Banque et Internet » sur notre site internet ARKEABANQUEPRIVEE.FR.

Si nous constatons un incident avec impact sur les données personnelles, nous veillons, selon le cadre imposé par la réglementation, à le notifier à la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL) dans les meilleurs délais après en avoir pris connaissance et à en informer les personnes concernées.

Quelles sont les durées de conservation de vos données personnelles?

Nous avons défini des règles précises en matière de durées de conservation des données personnelles. Pour déterminer ces durées, nous prenons en compte les différentes finalités pour lesquelles sont collectées ces données, les personnes concernées par la collecte, le respect d'obligations légales, réglementaires ou reconnues par la profession auxquelles nous sommes tenus. Celles-ci n'excèdent pas ce qui est strictement nécessaire à la bonne exécution du traitement.

But Poursuivi	Durées de conservation
Gérer notre relation bancaire	
Gérer notre relation bancaire et le fonctionnement de vos produits et services	Dans ce cadre, vos données sont conservées le temps de la relation et sont ensuite archivées 5 ans
Gérer vos réclamations	Dans ce cadre, vos données sont conservées le temps de la relation et sont ensuite archivées 5 ans
Gérer vos opérations et vos transactions	Dans ce cadre, vos données sont conservées au maximum 10 ans en archive
Gérer les successions	Dans ce cadre, vos données sont archivées au maximum 30 ans conformément à la réglementation Eckert
Gérer vos demandes de crédit	Dans ce cadre, vos données sont conservées le temps du remboursement du crédit et sont ensuite archivées au maximum 10 ans pour obligations comptables
Gérer votre épargne bancaire	Dans ce cadre, vos données sont conservées le temps de la relation et sont ensuite archivées au maximum 10 ans pour obligations comptables
Ouvrir et gérer vos comptes de dépôt et services liés	Dans ce cadre, vos données sont conservées le temps de la relation et sont ensuite archivées 5 ans
Répondre aux demandes de mobilité bancaire	Dans ce cadre, vos données sont conservées au maximum 5 ans
Mettre à votre disposition des coffres forts	Dans ce cadre, vos données sont conservées le temps de la relation et sont ensuite archivées 5 ans
Mettre en œuvre l'inclusion bancaire	Dans ce cadre, vos données sont conservées 5 ans
Elaborer des Bilans Patrimoniaux et des simulations	Dans ce cadre, vos données sont conservées 3 ans
Gérer des contrats d'assurance-vie externes	Dans ce cadre, vos données sont conservées 5 ans
Répondre à nos obligations légales	
Lutter contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme	Dans ce cadre, vos données sont conservées le temps de la relation et sont ensuite archivées 5 ans
Lutter contre les abus de marché	Dans ce cadre, vos données sont conservées le temps nécessaire à la levée du soupçon ou à la réalisation d'une déclaration d'opérations auprès de l'AMF et sont ensuite archivées 3 ans
Sécuriser nos locaux	
Surveiller nos points de vente et bâtiments administratifs	Dans ce cadre, vos données sont conservées au maximum 30 jours
Réaliser des opérations marketing	
Réaliser des actions de prospection commerciale	Dans ce cadre, vos données sont conservées 3 ans
Analyser vos données afin de personnaliser notre relation commerciale	Dans ce cadre, les données relatives aux prospects sont conservées 3 ans et celles relatives au client le temps de la relation
Organiser des jeux-concours	Dans ce cadre, vos données sont conservées proportionnellement au temps de l'opération

Gérer les différends

Recouvrer les créances impayées	Dans ce cadre, vos données sont conservées le temps du recouvrement et sont ensuite archivées au maximum 10 ans pour obligations comptables
Gérer les contentieux et pré-contentieux (notamment par des méthodes de règlement amiable)	Dans ce cadre, vos données sont conservées le temps de la procédure et sont ensuite archivées conformément aux durées de prescription légales

Quels sont les droits dont vous disposez ?

Vous disposez sur vos données de droits dédiés tels qu'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de limitation, d'effacement et de portabilité de vos données personnelles; vous bénéficiez également d'un droit à définir des instructions concernant la conservation, l'effacement et la communication de vos données personnelles, après votre décès. Enfin, vous disposez d'un droit de réclamation auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL).

Comment exercer vos droits ?

	En quelques clics depuis votre espace privé de banque en ligne	Par courrier postal à l'adresse suivante : ARKEA Banque Privée - Service Relations Clientèle – 1, allée Louis Lichou – 29480 Le Relecq-Kerhuon ⁽¹⁾	En agence		Par courrier électronique à l'adresse suivante : contact@arkea banqueprivée.fr ⁽²⁾
			Traitement en direct par l'agence	Activation d'une demande auprès du service relation client	
Droit d'accès	X	X	X		X
Droit de rectification	X	X	X		X
Droit d'opposition (notamment à la prospection)	X	X	X		X
Droit à l'effacement (ou droit à l'oubli)	X	X		X	X
Droit à la portabilité	X	X	X		X
Droit à la limitation ⁽³⁾		X		X	X
Droit de définir des directives sur le devenir de ses données à son décès		X		X	X

(1) Pour ce canal, un justificatif d'identité devra être annexé à votre demande.

(2) Pour ce canal, des mesures de sécurité renforcées sont mises en œuvre.

(3) Pour ce droit, merci d'indiquer quel traitement est concerné et quelle raison motive votre demande.

Dans le cadre de l'exercice du droit à la portabilité, nous vous restituerons les données déclaratives, c'est-à-dire celles que nous pouvons être amenés à recueillir directement auprès de vous ou celles collectées indirectement auprès de tiers avec lesquels Arkéa Banque Privée a un lien contractuel. Ne seront pas restituées les données liées au fonctionnement des produits et services, les données personnelles provenant d'informations publiques et les données personnelles inférées ou calculées par Arkéa Banque Privée. A noter que votre historique de transactions est accessible aisément depuis votre espace privé de banque en ligne ou sur simple demande en agence.

Pour l'exercice du droit d'opposition, vous pourrez l'invoquer pour les traitements fondés sur l'intérêt légitime ou sur une mission d'intérêt public et en expliquant les raisons particulières qui justifient votre demande. A noter que le droit d'opposition à la prospection peut être exercé par vous à tout moment sans que vous n'ayez à justifier votre demande.

Votre demande de droit à l'oubli peut, dans certaines hypothèses, ne pas aboutir. Par exemple si vous détenez toujours un contrat au sein d'un de nos établissements et que la conservation des données est nécessaires pour l'exécution de ce contrat ou lorsque nous sommes tenus par la réglementation de conserver vos données au-delà de la durée de la relation contractuelle.

Crédit Mutuel Arkéa a désigné un Délégué à la Protection des Données (DPD). Ce dernier a pour mission notamment d'informer et conseiller le Responsable de traitement (c'est-à-dire le Président du Directoire d'Arkéa Banque Privée) sur toutes les questions relevant de la protection des données personnelles. Il veille au respect des réglementations sur la protection des données personnelles au sein d'Arkéa Banque Privée. Il est également l'interlocuteur de la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL), autorité de contrôle française, pour toute question relative à la gestion des données personnelles.

Vous pouvez joindre notre DPD aux adresses suivantes :

- protectiondesdonnees@arkéa.com ;
- M. le Délégué à la Protection des Données- Crédit Mutuel Arkéa-29808 Brest Cedex 9.

Cookies

Définition

Les cookies sont de petits fichiers «texte» émis par les sites que vous visitez. Ils sont enregistrés sur votre terminal (smartphone, tablette, ordinateur, etc) et permettent de stocker des données temporaires ou persistantes. Ils informent notamment le site que vous visitez sur la date de votre dernière visite, vos préférences d'affichage (exemple : le nombre d'articles à afficher par page...).

Usage

Dans le but d'améliorer votre expérience, de perfectionner nos services ou encore de faciliter la navigation, nous implémentons sur vos terminaux informatiques trois types de cookies :

- Des cookies dits de session, également appelés cookies de confort, qui ont pour seule finalité de maintenir votre « contexte de session ». Ces cookies vous évitent notamment de multiples authentifications au cours d'une même visite. Les données recueillies dans ce contexte sont automatiquement détruites environ une demi-heure après le terme de votre navigation.
- Des cookies persistants dits d'analyse d'audience. D'une durée de vie de 13 mois, ils nous servent essentiellement à dresser des statistiques de masse pour améliorer la qualité de présentation de nos informations ou l'ergonomie de nos services.
- Des cookies tiers destinés à évaluer la performance de nos campagnes publicitaires ou susceptibles de vous envoyer des messages commerciaux ciblés sur les espaces publicitaires de sites Web tiers. La durée de conservation maximale de ces cookies est établie à 13 mois.

Gestion

Vous pouvez vous opposer à l'enregistrement des cookies (ou technologie équivalente) en sélectionnant les paramètres appropriés de votre navigateur (ou autre interface média utilisée : smartphone, tablette,...). Les cookies persistants et tiers décrits précédemment sont implantés si vous avez poursuivi votre navigation en dehors du lien 'en savoir plus' du 'bandeau cookies'.

Mesure d'audience

Les supports digitaux de Arkéa Banque Privée mis à votre disposition sont équipés de l'outil de mesure d'audience Google Analytics. Les données générées par l'outil et ses cookies sont stockées par Google sur des serveurs situés en Europe et aux Etats-Unis.

Google Analytics a été paramétré sur ce site, par nos soins, avec l'option «Anonymize IP» qui veille à ce que votre adresse IP (Internet Protocol) soit toujours traitée de manière anonyme. Pour en savoir plus sur les règles de confidentialité de Google, nous vous invitons à cliquer ici.

URL de destination : http://www.google.com/intl/fr_fr/policies/privacy/

Dans un contexte de transparence, nous vous signalons également l'existence d'un système d'opposition au suivi par Google Analytics. Pour en savoir plus, nous vous invitons à consulter la page Web de Google en cliquant ici.

Url de destination : <https://tools.google.com/dlpage/gaoptout>

Révision et évolutions

Les règles de gestion des cookies et de la mesure d'audience exposées ci-dessus peuvent être amenées à évoluer. Toutes les modifications de traitement ou révisions seront consignées dans cette page et signalées par la mise à jour de la date de publication. Date de publication : 25/05/2018