

# Politique de protection des données personnelles

La présente Politique de protection des données personnelles (ci-après « la Politique ») a pour objet de vous informer sur les conditions selon lesquelles Orange Bank (67 rue Robespierre – 93 107 Montreuil Cedex) en sa qualité de responsable de traitement, collecte et traite les données personnelles de ses clients et prospects pour rendre ses services et offrir une gamme de produits variés destinés à répondre à leurs besoins.

Cette Politique est un document important et nous vous recommandons de la lire attentivement et d'en conserver une copie. Elle est mise à jour ou complétée régulièrement en fonction des évolutions réglementaires, légales et des évolutions de nos traitements. Elle s'applique uniformément à l'ensemble des produits et des services de la Banque.

Les termes débutant par une majuscule ont la signification qui leur est donnée ci-dessous :

- Données personnelles : toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable qui peut être identifiée, directement ou indirectement ;
- Responsable de traitement : personne morale qui, seule ou conjointement avec d'autres, détermine les finalités et les moyens du traitement ;
- Sous-traitant : personne physique ou morale qui traite des Données personnelles pour le compte du Responsable du traitement ;
- Sociétés du Groupe Orange Bank : Orange Bank et Anytime.

## Pourquoi nous collectons et nous traitons vos Données personnelles ?

Nous traitons vos Données personnelles pour des finalités précises, explicites et légitimes et notamment pour celles détaillées ci-dessous :

### Souscription aux offres Orange Bank

Vos Données personnelles sont utilisées dans le cadre de la souscription et de l'exécution du contrat notamment pour :

- vous conseiller et vous accompagner dans le parcours de souscription ;
- vous fournir les produits et services souscrits ;
- délivrer et gérer les produits et services, comme les moyens de paiement et l'octroi de crédit ;
- traiter les demandes exprimées dans le cadre de l'usage des produits et services souscrits.

Ces traitements s'inscrivent dans le cadre de l'article 6(1)(b) du Règlement européen sur la protection des données (Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016, « RGPD »), en vertu duquel le traitement est licite s'il est nécessaire à l'exécution d'un contrat auquel la personne concernée est partie.

## **Amélioration des services Oranges Bank et communication à des fins de marketing**

Afin d'améliorer nos produits et services, pour mieux répondre à vos besoins et dans un objectif de fidélisation de notre clientèle, nous pouvons être amené à :

- organiser des opérations de marketing direct et animations commerciales ;
- organiser des études d'opinion et de satisfaction ainsi que des études statistiques ;
- établir des profils individualisés (scorings) qui ne produisent pas d'effets juridiques à votre égard avec l'aide des algorithmes pour mesurer votre intérêt pour nos produits et services, les améliorer et vous proposer des offres complémentaires, promotionnelles qui vous correspondent.

Ces traitements s'inscrivent dans le cadre de l'article 6(1)(f) du RGPD, en vertu duquel le traitement est licite s'il correspond à l'intérêt légitime du Responsable de traitement ou dans le cadre de l'article 6(1)(a) du RGPD, en vertu duquel le traitement est licite si vous avez donné votre consentement à ce traitement.

Vous pouvez retirer votre consentement à tout moment et vous opposer à cette utilisation de vos Données personnelles en utilisant les liens de désabonnement figurant dans les courriels commerciaux ou en nous contactant à tout moment à l'adresse mentionnée ci-dessous.

## **La prévention des risques**

Nous pouvons également être amené à traiter vos Données personnelles pour les finalités suivantes :

- la gestion de nos risques, le recouvrement ou la cession de nos créances et la gestion des incidents de paiement ;
- la constitution des profils individualisés (scorings) pour prédire et évaluer notamment les risques liées à l'octroi d'un crédit et l'ouverture d'un compte Ces scorings sont susceptibles de produire des effets juridiques à votre égard. Conformément à la réglementation vous avez le droit d'obtenir des clarifications et de contester les résultats de ces évaluations. l'assurance des droits de la défense en justice et la gestion du contentieux. Comme toutes les banques, nous sommes tenus au secret professionnel. Ce secret peut être levé à votre demande expresse au bénéfice exclusif des personnes que vous aurez désignées. Il peut être également levé, quand la loi nous y oblige, à la demande des autorités de tutelle, de la Commission Nationale de l'informatique et des Libertés (CNIL), de l'administration fiscale ou douanière, ainsi qu'à celle des autorités judiciaires. Le secret professionnel est aussi levé pour les informations nécessaires à l'application des conventions internationales conclues par la France, qui organisent un échange automatique d'informations à des fins fiscales.
- la prévention de la fraude ;
- la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme, la conformité à la réglementation en matière de sanctions internationales et d'embargos ;
- la lutte contre la fraude fiscale, impliquant la détermination de votre statut fiscal notamment ;

- le respect de nos obligations bancaires et financières, impliquant l'évaluation de votre solvabilité, et plus largement pour assurer le contrôle interne et la gestion du risque opérationnel ;
- les réponses aux demandes émanant des autorités publiques ou judiciaires dûment autorisées ;
- la gestion de la comptabilité d'Orange Bank

Ces traitements s'inscrivent dans le cadre de l'article 6(1)(f) du RGPD, en vertu duquel le traitement est licite s'il correspond à l'intérêt légitime du Responsable de traitement ou dans le cadre de l'article 6(1)(c) du RGPD, en vertu duquel le traitement est licite s'il est nécessaire au respect d'une obligation légale à laquelle nous sommes soumis.

### **La souscription aux offres Hello bank! dans le cadre du processus de référencement**

Si vous avez accepté le transfert de vos informations client couvertes par le secret bancaire (données d'identification et de contact, données liées à votre situation professionnelle, données bancaires et financières relatives à vos produits et services, données relatives à votre situation familiale, économique et fiscale) depuis votre application, Orange Bank responsable de traitement, transmettra ces informations à BNP Paribas pour faciliter les démarches d'ouverture de votre compte.

Ce traitement s'inscrit dans le cadre de l'article 6(1)(f) du RGPD, en vertu duquel le traitement est licite si vous avez donné votre consentement à celui-ci.

Pour faciliter les modalités de clôture de votre compte bancaire, le suivi de votre projet, et la collaboration avec BNP Paribas sur l'offre exclusive dans le cadre du référencement, BNP Paribas en qualité de sous-traitant nous communiquera les données relatives à l'état d'avancement de votre parcours, au type de compte bancaire souscrit, à la demande de mobilité bancaire ainsi que vos coordonnées bancaires (IBAN).

Ces traitements s'inscrivent dans le cadre de l'article 6(1)(f) du RGPD, en vertu duquel le traitement est licite s'il correspond à l'intérêt légitime du responsable de traitement.

### **Autres obligations réglementaires**

Nous pouvons enfin être amenés à traiter vos Données personnelles :

- Pour répondre aux demandes d'exercice des droits au titre de la réglementation relative à la protection des données à caractère personnel. L'exercice de vos droits nécessite de traiter des Données personnelles vous concernant à des fins d'identification, de gestion de vos demandes et de conservation de la preuve.
- Si vous êtes victime d'une fraude, d'une tentative de fraude ou de toute autre infraction pénale, vous nous autorisez expressément à communiquer aux autorités policières ou judiciaires votre nom, votre prénom, votre IBAN, vos données de connexion, ainsi que tout élément nécessaire à la dénonciation de faits constitutifs d'un délit et ce, afin d'apporter notre concours à la justice.

- Lorsque vous avez réglé par carte bancaire un produit/ bien ou service présentant une menace pour la sécurité des personnes (rappel de produits défectueux, crise sanitaire, etc.), vous nous autorisez à communiquer vos données de contact nécessaires au traitement de l'alerte au commerçant concerné afin qu'il puisse vous en informer. Dans cette situation, nous obtiendrons préalablement à la communication de ces données l'engagement du commerçant de ne les utiliser qu'à cette fin et de les supprimer automatiquement dès qu'il n'en aura plus l'utilité.

Ces traitements s'inscrivent dans le cadre de l'article 6(1)(f) du RGPD, en vertu duquel le traitement est licite s'il correspond à l'intérêt légitime du Responsable de traitement ou dans le cadre de l'article 6(1)(c) du RGPD, en vertu duquel le traitement est licite s'il est nécessaire au respect d'une obligation légale à laquelle nous sommes soumis.

## **Comment Orange Bank collecte vos Données personnelles ?**

Orange Bank collecte notamment vos Données personnelles :

- directement auprès de vous au moment/lors de :
  - la souscription de nos produits et de nos services ;
  - l'utilisation de vos comptes et produits souscrits (données de transactions bancaires, mode de règlement...) ;
  - la navigation sur nos sites ou applications ;
- de manière indirecte auprès de tiers : partenaires, fournisseurs, agences de prévention de la fraude et de contrôle de la solvabilité, sources accessibles au public, institutions financières et fichiers publiques (Fichier National des Incidents de Remboursement des Crédits aux Particuliers, Fichier Central des Chèques, Répertoire National d'Identification des Personnes Physiques, Direction Générale des Finances Publiques);

Par ailleurs, et bien que vous ne soyez pas client(e), nous sommes également susceptibles de disposer de Données personnelles vous concernant si vous avez été parrainé par un proche.

## **Quelles Données personnelles traitons-nous ?**

Afin de vous proposer et de vous donner accès aux produits et services souscrits, nous traitons notamment les Données personnelles suivantes :

- données d'identification et de contact (nom, prénom, date de naissance, numéro de carte d'identité et de passeport, adresse postale et électronique, numéro de téléphone, ainsi que toutes les autres informations que vous nous fournissez à l'entrée en relation puis lors d'une demande de service), y compris le numéro et statut fiscal ;
- données relatives à votre situation familiale (statut marital, régime matrimonial, composition du foyer, etc.)
- données liées à votre situation professionnelle (niveau d'étude, emploi, rémunération, etc.)

- détail de nos communications (par e-mail, Internet, notre centre d'appel ou par le biais de tiers) ;
- données liées aux opérations et transactions que vous effectuez en utilisant le Service (paiements, virements notamment);
- données bancaires et financières (coordonnées bancaires, numéro de carte, solde, dépenses et créances, etc.) ;
- données d'identification et d'authentification liées à l'utilisation des services (logs de connexion et d'usage, adresse IP, etc.);

En cas de tentative de fraude, de fraude avérée, d'usurpation d'identité ou de toute autre infraction pénale :

- vos informations personnelles ;
- vos informations économiques et financières, votre IBAN ;
- vos données de connexion ;
- ainsi que tout élément nécessaire à la dénonciation de faits constitutifs d'un délit et ce, afin d'apporter notre concours à la justice.

## **Qui est susceptible d'avoir accès à vos Données personnelles ?**

Les collaborateurs d'Orange Bank, nos partenaires, nos Sous-traitants dûment habilités ainsi que :

- les Sociétés du Groupe Orange ou Groupama, ayant le statut d'intermédiaires en opérations de banque et en service de paiement, mandatés par Orange Bank, dans la limite nécessaire à la fourniture et l'exécution du service ;
- les agences ou autres organismes de vérification de la solvabilité ou de prévention de la fraude pour vérifier votre identité sur la base des Données personnelles que vous avez fournies et pour contrôler vos antécédents en matière de solvabilité. Ces agences sont susceptibles de conserver certaines de vos Données personnelles et des copies des recherches effectuées sur vous, y compris lorsque votre demande est rejetée ou n'aboutit pas ;
- les réseaux de cartes et systèmes de paiement, tel que MasterCard, pour nous permettre de vous fournir ces services ;
- les sociétés d'assurances, dans le cadre de la commercialisation des produits et services d'assurance que nous distribuons en qualité de mandataire d'assurances ;
- les entreprises de recouvrement intervenant pour notre compte ;
- les entreprises tierces en cas de cession de créances ou d'opération de titrisation ;
- les huissiers de justice en charge du suivi et de la gestion de nos jeux concours
- Hello bank! et BNP Paribas si vous avez consenti explicitement au transfert de vos données personnelles pour faciliter les démarches d'ouverture de votre compte dans le cadre du référencement. les organismes judiciaires, autorités administratives et de tutelle dans le respect de nos obligations légales ou réglementaires, soit dans le cadre de la lutte contre le blanchiment des capitaux ou le financement du terrorisme, la lutte contre la fraude et l'organisation des échanges d'information à des fins fiscales. Ces demandes s'inscrivent dans le

cadre d'une loi nationale obligatoire ou d'une convention internationale conclue par la France, ou encore lorsque cette communication est requise aux fins de poursuites judiciaires ou pénales ;

- les autorités policières ou judiciaires si vous êtes victime de fraude, d'une tentative de fraude ou de toute autre infraction pénale ;
- les prestataires de services et Sous-traitants exécutant au sein ou en dehors de l'Union européenne pour notre compte, certaines tâches liées aux finalités décrites ci-avant.

Aucune Donnée personnelle vous concernant ne sera cédée à des tiers à des fins de marketing ou de prospection commerciale, sans votre consentement. Nous nous assurons que nos partenaires et prestataires, qui interviennent dans le cadre de la fourniture du service, respectent les principes issus de la réglementation en vigueur en matière de protection des Données personnelles.

Nous pouvons également communiquer vos Données personnelles lorsque le secret professionnel est levé par la loi notamment à l'égard de :

- l'administration fiscale et des douanes,
- la Banque de France
- des organismes de sécurité sociale
- des commissions d'enquête parlementaires.

Lorsque vous avez réglé par carte bancaire un produit/ bien ou service présentant une menace pour la sécurité des personnes (rappel de produits défectueux, crise sanitaire, etc.), vous nous autorisez à communiquer vos données de contact nécessaires au traitement de l'alerte au commerçant concerné afin qu'il puisse vous en informer. Dans cette situation, nous obtiendrons préalablement à la communication de ces données l'engagement du commerçant de ne les utiliser qu'à cette fin et de les supprimer automatiquement dès qu'il n'en aura plus l'utilité.

Également, en cas de réception de fonds sur la base de coordonnées bancaires erronées, nous devons transmettre au prestataire de service de paiement de l'émetteur qui en fait la demande les informations à sa disposition pouvant documenter un recours en justice du payeur en vue de récupérer les fonds.

Le secret professionnel peut aussi être levé à l'égard des informations requises pour l'application des conventions conclues par la France organisant un échange automatique d'informations à des fins fiscales.

Le secret professionnel ne peut pas être opposé à l'autorité judiciaire agissant dans le cadre d'une procédure pénale, ou dans le cadre d'une procédure civile lorsqu'un texte spécifique le prévoit expressément.

## **Combien de temps conservons-nous vos Données personnelles ?**

Nous conservons vos Données personnelles afin de gérer notre relation dans le respect des obligations légales et réglementaires applicables.

En conséquence, vos Données personnelles seront conservées pour les durées suivantes :

- les Données personnelles collectées à des fins de gestion des contrats sont conservées pendant toute la durée de notre relation contractuelle, complétée par la durée prévue par la loi ou réglementation en vigueur. Ainsi, si vous êtes client, nous conservons vos Données personnelles pendant cinq (5) ans à partir du moment où cesse notre relation contractuelle ;
- les Données personnelles collectées à des fins précontractuelles sans conclusion effective d'un contrat sont conservées pour une durée maximale de deux (2) ans ;
- les Données personnelles collectées à des fins de prospection commerciale sont conservées pour une durée maximale de deux (2) ans à compter du dernier contact de votre part.

## **Vos Données personnelles sont-elles traitées hors de l'Union Européenne ?**

Les Données personnelles collectées sont susceptibles d'être traitées en dehors de l'Union Européenne. Dans ce cas, nous prenons les dispositions nécessaires avec nos Sous-traitants et partenaires pour garantir un niveau de protection de vos Données personnelles adéquat et ce, conformément à la réglementation applicable. Nos Sous-traitants et partenaires sont soit :

- situés dans un pays disposant d'une législation offrant une protection adéquate;
- signataires des « clauses contractuelles types » de la Commission européenne;
- soumis à des Règles d'entreprise contraignantes (*Binding Corporate Rules – BCR*) approuvées par les autorités de contrôle compétentes en matière de protection des Données personnelles.

## **Comment vos Données personnelles sont-elles sécurisées ?**

Pour protéger vos Données personnelles, nous mettons en place des mesures organisationnelles et techniques appropriées. De façon générale, nous nous efforçons de protéger les Données personnelles en tenant compte de la sensibilité des informations en cause et des risques potentiels induits par le traitement de ces Données personnelles. Nous mettons en œuvre tout moyen utile afin de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience de vos Données personnelles. Nous veillons à stocker les Données personnelles vous concernant dans des systèmes d'information offrant un niveau de sécurité approprié, dont l'accès est protégé, restreint et enregistré et nous concluons des accords de confidentialité stricts avec toutes les personnes intervenant dans le traitement des Données personnelles pour notre compte.

Nous nous assurons par ailleurs que tous les membres du personnel et toutes les personnes qui interviennent dans le traitement des Données personnelles respectent l'ensemble des règles sur la protection des Données personnelles et s'engagent à maintenir confidentielles les Données personnelles traitées.

## Quels sont vos droits ?

Conformément à la réglementation en vigueur vous disposez d'un droit d'accès vous permettant d'accéder aux informations vous concernant, de rectification de vos Données personnelles lorsqu'elles sont inexactes ou incomplètes, et d'effacement lorsqu'elles ne sont plus nécessaires à la gestion et l'exécution de votre contrat, sauf lorsque celles-ci sont nécessaires pour le constat, l'exercice et la défense de nos droits en justice.

Vous pouvez également demander la portabilité des Données personnelles vous concernant afin d'en obtenir une copie que vous pouvez le cas échéant transmettre à un autre Responsable de traitement. Vous avez aussi le droit de vous opposer aux traitements réalisés ou d'en demander la limitation pour des motifs légitimes.

Vous pouvez par ailleurs nous transmettre vos instructions pour la conservation, l'effacement ou la communication de vos Données personnelles en cas de décès et désigner la personne qui en aura la charge.

Vous pouvez vous opposer à tout moment à l'envoi de prospection commerciale, et nous demander à ne plus recevoir nos propositions commerciales depuis votre espace client, par mail ou par lettre simple en utilisant les coordonnées indiquées ci-dessous.

Vous avez également un droit d'accès et de rectification sur d'autres fichiers qui vous concernent.

- Le fichier FICOBA : ce fichier recense les comptes de toute nature (bancaires, d'épargne...). Dès que vous ouvrez un compte, il est inscrit au FICOBA et vous en êtes informé. Seules des personnes habilitées peuvent consulter ce fichier. Votre droit d'accès s'exerce directement auprès du centre des impôts de votre domicile (données d'identification) ou indirectement auprès de la CNIL (nature et identification des comptes).
- Les fichiers de la Banque de France :
  - Le Fichier des Incidents de Remboursement des Crédits aux Particuliers (FICP) : ce fichier recense les informations sur les incidents de paiement caractérisés liés aux découverts bancaires et aux crédits aux particuliers. Il est systématiquement consulté par les établissements de crédit avant l'octroi d'un crédit, l'octroi d'un découvert autorisé de plus d'un mois ou la reconduction d'un crédit renouvelable. La régularisation de l'incident de paiement vaut radiation de ce fichier.
  - Le Fichier Central des Chèques (FCC) : ce fichier liste les personnes qui n'ont plus le droit d'émettre des chèques ou d'utiliser une carte bancaire en raison d'un usage abusif. L'inscription au fichier est effacée en cas de régularisation de votre situation, ou automatiquement après un délai de 2 à 5 ans. Le FCC peut être consulté par des organismes autorisés. Vous pouvez également y accéder et demander une rectification des informations qui vous concernent.
  - Le Fichier National des Chèques Irréguliers (FNCI) : ce fichier centralise les coordonnées bancaires : de tous les comptes ouverts au nom d'une personne frappée par une interdiction d'émettre des chèques ou d'une interdiction judiciaire, des oppositions pour perte ou vol de chèques, des



comptes clos, ainsi que les caractéristiques des faux chèques. Ces informations lui sont transmises par les établissements bancaires.

Vous pouvez vérifier si vous êtes inscrit sur ces fichiers de deux façons : demande par courrier auprès de la Banque de France ou directement au guichet d'une succursale de la Banque de France.

## **Comment exercer vos droits ?**

Si vous avez des questions relatives à l'utilisation de vos Données personnelles, ou si vous souhaitez exercer vos droits vous pouvez à tout moment contacter notre Délégué à la protection des données en écrivant à l'adresse suivante : Orange Bank - 67 rue Robespierre - 93107 Montreuil Cedex ou par mail à l'adresse suivante : [dpo@orangebank.com](mailto:dpo@orangebank.com).

Afin de vérifier votre identité, nous pouvons, le cas échéant, être amenés à vous demander la communication d'une photocopie de votre justificatif d'identité (carte nationale d'identité ou passeport, carte de résident, carte de séjour ou livret de circulation délivrés par l'Etat français ou carte d'identité de l'Union Européenne). Une réponse vous sera adressée dans un délai d'un mois à compter de la réception de votre demande. Ce délai peut faire l'objet d'une prolongation de deux mois dans certaines circonstances.

Nous ferons de notre mieux pour répondre à vos questions sur le traitement de vos Données personnelles. Vous pourrez, si vous le souhaitez, faire une réclamation auprès de la CNIL selon les modalités indiquées sur son site ([www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)).

## **Règles spécifiques au démarchage téléphonique**

La loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation, permet à toute personne de refuser d'être démarchée par un professionnel avec lequel elle n'a pas de relation contractuelle en cours.

Vous pouvez vous inscrire gratuitement sur une liste d'opposition appelée « bloctel » sur le site [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr) afin de ne plus être démarché par téléphone par un professionnel ou par courrier adressé à : Worldline - Service Bloctel - CS 61311 - 41013 BLOIS CEDEX.

Chaque numéro de téléphone renseigné est inscrit pour une durée de 3 ans à partir de sa confirmation d'inscription. Il est possible de supprimer cette inscription à tout moment.

Au bout de 3 ans, l'inscription de votre numéro de téléphone doit être renouvelée. S'il a été inscrit avant le 2 avril 2019, vous devez renouveler cette inscription. S'il a été inscrit à compter du 2 avril 2019, la réinscription est automatique.

## **Modifications apportées à notre politique de protection des Données personnelles**

Nous nous réservons le droit de modifier ou d'adapter nos mesures de sécurité et de protection des Données personnelles, notamment en raison d'évolutions technologiques, techniques ou réglementaires.

Dans ce contexte, nous pouvons donc être amenés à modifier les termes de cette politique. Si nous venions à apporter des modifications importantes à cette politique de protection des Données personnelles, vous en serez informés par le biais de notre site [orangebank.fr](https://www.orangebank.fr) et pourrez directement prendre connaissance de la dernière version disponible.