

POLITIQUE DE PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE E DE SANTANDER CONSUMER BANK

Table des matières

Introduction	2
Responsable du traitement	2
Délégué à la protection des données ('Data Protection Officer')	2
Informations recueillies et traitées par Santander Consumer Bank	3
Collecte de données de navigation	4
Collecte des données à caractère personnel.....	5
Utilisation des informations	7
Le Groupe Santander	8
Partenaires.....	9
Sécurité / confidentialité	10
Analyse d'Impact relative à la Protection des Données	13
Période de rétention de vos données	13
Protection et confidentialité.....	14
Exercice de vos droits.....	15
Comment exercer vos droits ?	16
Complément d'informations – renvoi	17

POLITIQUE DE PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE E DE SANTANDER CONSUMER BANK

Introduction

Santander Consumer Bank apprécie la confiance que vous lui accordez et s'engage à tout mettre en œuvre pour maintenir la confidentialité des informations que vous lui transmettez.

Santander Consumer Bank s'engage également à préserver la légalité, la proportionnalité et la transparence de la gestion de vos données personnelles et travaille en permanence à l'amélioration de ses services.

La présente politique vous informe du traitement que Santander Consumer Bank réserve à vos données, lorsque vous naviguez sur son site internet, initiez une ouverture de compte, devenez client ou clôturez un compte, et de vos droits sur les informations recueillies et utilisées.

Responsable du traitement

Les données à caractère personnel sont introduites dans un fichier sous la responsabilité de Santander Consumer Bank SA/NV, dont le siège social est sis en Belgique, à 1040 Bruxelles, Avenue des Nerviens, 85. Vous pouvez, en tant qu'utilisateur, titulaire de ces données personnelles, exercer vos droits d'opposition, d'accès, de rectification et de portabilité à l'encontre du responsable du traitement, selon les modalités prévues par la présente politique (voir [Comment exercer vos droits ?](#)). Vous pouvez adresser toutes vos questions concernant la protection de données à caractère personnel à l'adresse électronique suivante: dataprotection@santanderconsumerbank.be.

Délégué à la protection des données ('Data Protection Officer')

Santander Consumer Bank a désigné un délégué à la protection des données qui peut être contacté de la manière suivante: dataprotection@santanderconsumerbank.be ou par courrier postal à l'adresse suivante : Santander Consumer Bank, S.A./N.V; Avenue des Nerviens 85 Nervierslaan Bruxelles B-1040 – Brussel.

Ce délégué à la protection des données est compétent :

– pour informer et conseiller Santander Consumer Bank, les administrateurs de Santander Consumer Bank, les membres des autres comités d'avis constitués dans le cadre de la gestion et de l'exécution des activités de Santander Consumer Bank, quant aux obligations qui leur incombent en vertu de la législation et de la réglementation en matière de protection des données;

POLITIQUE DE PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE E DE SANTANDER CONSUMER BANK

- pour contrôler le respect de la législation et de la réglementation en matière de protection des données et de la politique de traitement et de protection des données dans le cadre de la gestion et de l'exécution de notre activité, y compris en ce qui concerne la répartition des responsabilités, la sensibilisation et la formation du personnel participant aux opérations de traitement, et les audits s'y rapportant ;
- pour dispenser des conseils, sur demande, en ce qui concerne l'analyse d'impact relative à la protection des données et pour vérifier l'exécution;
- pour coopérer avec l'Autorité de Protection des Données ;
- pour faire office de point de contact pour:
 - les clients qui veulent contacter le Délégué à la protection des données pour toutes les questions liées au traitement de leurs données à caractère personnel et à l'exercice de leurs droits ;
 - les clients ou toute autre personne qui constate un incident ou une violation en lien avec le traitement des données à caractère personnel dans le cadre de la gestion et de l'exécution de notre activité et qui doivent, entre autres, en informer le Délégué à la protection des données;
 - l'Autorité de Protection des Données en ce qui concerne les questions liées au traitement;
- pour tenir dûment compte du risque associé aux opérations de traitement, compte tenu de la nature, de la portée, du contexte et des finalités du traitement.

Le délégué à la protection des données est soumis au secret professionnel et à une obligation de confidentialité en ce qui concerne l'exercice de ses missions.

Informations recueillies et traitées par Santander Consumer Bank

Santander Consumer Bank recueille et utilise quatre types de données vous concernant:

- les données de navigation, collectées de manière automatique par le simple fait d'accéder à notre site web, utilisées à des fins statistiques (données agrégées non-nominatives) ;
- les données à caractère personnel que vous transmettez volontairement lorsque vous initiez le processus d'ouverture de compte sans aboutir, tout en acceptant de recevoir du marketing direct ;
- les données à caractère personnel que vous transmettez volontairement lorsque vous aboutissez à la fin du processus d'ouverture de compte ;
- les données personnelles collectées au cours de la relation contractuelle (par exemple, les conversations téléphoniques avec notre service à la clientèle).

POLITIQUE DE PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE E DE SANTANDER CONSUMER BANK

Collecte de données de navigation

Ces données sont obtenues de manière automatique.

En principe, les données de navigation peuvent être individuelles (se rapportant à vous seul(e)) ou agrégées (concernant un groupe d'utilisateurs) et s'obtiennent automatiquement via l'usage de 'cookies' et par traitement des adresses IP.

Les cookies sont des blocs de données conservés dans votre ordinateur, que Santander Consumer Bank utilise afin de faciliter vos futures visites en fonction des consultations observées lors de vos visites antérieures. Les cookies utilisés par Santander Consumer Bank sont codés et contiennent une signature numérique unique pour empêcher toute modification.

En conséquence, ces cookies n'incluent aucune information personnelle. Santander Consumer Bank utilise ces données sous une forme agrégée afin d'enquêter sur l'historique et les schémas de consultation de son site web.

Les données de navigation recueillies par Santander Consumer Bank ne sont pas des données à caractère personnel étant donné que cette dernière n'identifiera pas ces informations de navigation au niveau individuel. Santander Consumer Bank utilise le service Google (plus concrètement Google Analytics) à des fins statistiques (données agrégées non- nominatives).

Google Analytics utilise des «cookies», qui sont des fichiers de texte situés sur votre ordinateur, pour aider le site Web à analyser votre utilisation. Les informations générées par les cookies concernant votre utilisation du site (y compris votre adresse IP) seront directement transmises et archivées par Google sur des serveurs situés aux États-Unis.

Dans les configurations du système, Santander Consumer Bank a introduit une période de rétention pour les informations stockées par Google et a sélectionné le cryptage de ses données, de sorte que Google Analytics ne peut voir vos données que sous une forme cryptée.

Google utilisera cette information sur son propre compte afin de garder une trace de votre utilisation du site, de compiler des rapports sur l'activité du site et de fournir d'autres services liés à l'activité du site et à l'utilisation d'Internet. Google peut transmettre ces informations à des tiers lorsque cela est requis par la loi ou lorsque ces tiers traitent ces informations pour le compte de Google. Google n'associera pas votre adresse IP à d'autres données qu'il détient.

POLITIQUE DE PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE E DE SANTANDER CONSUMER BANK

Vous pouvez refuser le traitement de données ou d'informations en refusant l'utilisation de cookies dans la configuration de votre navigateur. Google Analytics a une extension pour le navigateur qui permet aux utilisateurs d'accepter ou de désactiver le traçage, le « Module complémentaire de navigateur pour la désactivation de Google Analytics ».

Google a sa propre politique de protection de données à caractère personnel; vous pouvez lire plus de détails à ce sujet sur www.google.com/policies/privacy. Nous vous recommandons de prendre le temps de la lire attentivement.

Pour obtenir des renseignements complémentaires, Santander Consumer Bank vous invite à consulter sa [Politique de Cookies](#).

Collecte des données à caractère personnel

La définition des données personnelles se réfère à toute information numérique, alphabétique, graphique, photographique, acoustique ou toute autre information concernant des individus identifiés ou identifiables (telles que des données biométriques). Les données anonymes ne seront jamais considérées comme des données personnelles.

Les données à caractère personnel des clients comportent les données suivantes, limitées aux données spécifiques qui sont nécessaires à la gestion et à l'exécution de notre activité: nom, prénom(s), adresse ; date et lieu de naissance ; numéro de registre national ; état civil ; langue ; domicile fiscal ; sexe ; nationalité ; numéro de compte bancaire ; numéro de téléphone ; adresse mail ; profession ; secteur d'activité ; etc.

Les données à caractère personnel sont recueillies de différentes manières:

(a) Dans le cadre d'une demande d'ouverture de compte, Santander Consumer Bank est légalement tenue de vous demander de compléter un certain nombre de données personnelles permettant votre identification complète. Par la suite, vous devrez fournir à Santander Consumer Bank les documents attestant l'authenticité de ces données personnelles (par exemple, en utilisant un lecteur d'authentification de carte d'identité électronique belge).

Les banques doivent déployer tous les moyens possibles pour prévenir et détecter le blanchiment d'argent et le signaler aux autorités conformément à la loi du 18 septembre 2017 relative à la prévention du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme. Santander Consumer Bank doit vous identifier en tant que client, représentant ou bénéficiaire

POLITIQUE DE PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE E DE SANTANDER CONSUMER BANK

ultime; vérifier votre identité; déterminer votre profil (en relation avec le risque de blanchiment d'argent), ce qui implique de rassembler divers détails personnels et commerciaux, tels que vérifier si vous êtes une personne politiquement exposée.

Ce faisant, Santander Consumer Bank utilise les données personnelles qui lui sont fournies par vos soins, ainsi que les données personnelles provenant d'autres sources (comme Dow Jones, Norkom ou, Identifin).

(b) Dans le cadre de l'usage de votre compte d'épargne Santander Consumer Bank vérifie vos actions et transactions et contrôle certaines transactions dans le cadre de la prévention et de la détection du blanchiment d'argent. Les banques sont tenues de comparer les données personnelles des clients par rapport aux listes de sanctions. Dans certains cas, des documents additionnels sont demandés et des paiements peuvent être retenus.

(c) Dans d'autres cas de demande d'informations (à caractère personnel) : indépendamment du processus d'ouverture de compte, Santander Consumer Bank peut vous demander de compléter des informations à caractère personnel, comme par exemple les informations requises par la législation relative à la prévention du blanchiment et du financement du terrorisme, requises sur le plan fiscal, lors du renouvellement de votre document d'identité.

(d) Dans le cadre d'enquêtes: à tout moment, il peut vous être demandé de participer à des enquêtes qui ont généralement pour but de fournir des informations générales au sujet des produits ou services de Santander Consumer Bank. Dans la mesure où les informations obtenues via ces enquêtes se rapportent à vous-même et sont utilisées en interne afin d'améliorer la commercialisation des produits ou des services de Santander Consumer Bank, la participation à ces enquêtes est facultative.

(e) Santander Consumer Bank se réserve le droit, sur base d'un intérêt légitime, de procéder à l'enregistrement des conversations téléphoniques avec son service à la clientèle, étant entendu que ces enregistrements sont conservés à des fins de contrôle de la qualité de notre service à la clientèle et comme élément de preuve en cas de contestation. Par ailleurs, un message avertissant le client de la possibilité d'enregistrement de la conversation téléphonique précède celle-ci. Le client peut s'opposer à l'enregistrement en le signalant avant la conversation.

(f) Pour le bon fonctionnement de l'entreprise, un dossier est créé concernant chaque client en reprenant toutes les actions engagées par le client pendant la relation contractuelle.

POLITIQUE DE PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE E DE SANTANDER CONSUMER BANK

Utilisation des informations

Santander Consumer Bank recueille vos données personnelles suivant ses obligations légales et sur base d'un intérêt légitime, afin d'améliorer ses services et son fonctionnement ; vous avez toujours la possibilité de vous opposer à la collecte et à l'utilisation de vos données personnelles à des fins commerciales et à l'enregistrement des appels du service à la clientèle (veuillez consulter [Exercice de vos droits](#)).

Dans le cadre de ses activités, Santander Consumer Bank utilise vos données personnelles avec les finalités suivantes :

- Gestion de vos comptes d'épargne et de la relation client,
- Evaluation du fonctionnement de l'activité ainsi que du contrôle sur celui-ci.
- Marketing direct, seulement dans le cas où vous avez donné votre accord,
- Contrôle de la régularité d'opérations et prévention des irrégularités.

Santander Consumer Bank ne révélera pas de données à caractère personnel à des tiers, excepté dans les cas où la loi l'exige ou lorsque vous avez donné votre consentement pour le faire.

Les données agrégées non-nominatives recueillies servent à créer des rapports à valeur ajoutée sur votre profil et des schémas de trafic sur notre site web; ces informations ne sont pas des données à caractère personnel. Santander Consumer Bank peut transmettre ces rapports à ses annonceurs et à des tiers, ce qui leur permettra de mieux cibler la publicité. Aucune information communiquée aux annonceurs ou aux tiers ne peut concerner votre identité ni aucune autre donnée à caractère personnel.

Vous pouvez être assuré(e) de la détermination de Santander Consumer Bank à respecter les principes requis par la législation belge et européenne:

- le principe de légalité : les données personnelles sont obtenues selon les exigences prescrites par la réglementation applicable.
- le principe de proportionnalité : les données personnelles ne seront traitées qu'à des fins nécessaires, appropriées et pertinentes.
- le principe de transparence : les informations à fournir concernant la protection de vos données personnelles doivent être claires, concises, transparentes, intelligibles et facilement accessibles, dans un langage clair et simple et sans ambiguïté, en d'autres termes, faciles à

POLITIQUE DE PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE E DE SANTANDER CONSUMER BANK

comprendre pour vous.

- le maintien des finalités de la collecte : le traitement des données personnelles est limité aux finalités spécifiques, explicites et légitimes de la collecte de ces données.
- le principe de minimisation et d'exactitude des données: le traitement des données personnelles sera adéquat, pertinent et limité à ce qui est nécessaire par rapport aux finalités spécifiques pour lesquelles les données personnelles sont traitées. De même, toutes les mesures raisonnables doivent être adoptées pour supprimer ou rectifier toutes les données personnelles qui peuvent être inexactes ou incomplètes, en ce qui concerne les finalités pour lesquelles elles sont traitées.
- le délai de conservation des données : les données personnelles sont conservées d'une manière qui permet votre identification, dans le respect de la finalité de leur traitement et pour le temps strictement nécessaire à celui-ci.
- les principes d'intégrité, de confidentialité, de disponibilité et de résilience : garantir à toutes les personnes dont Santander Consumer Bank collecte les données personnelles, que ces dernières sont traitées avec le niveau de sécurité approprié, y compris la protection contre les activités de traitement non autorisées ou illicites et contre leur perte, destruction ou dommage accidentel, à travers des mesures organisationnelles, telles que la pseudonymisation ou le cryptage des données personnelles.

Le Groupe Santander

Vos données personnelles peuvent être transférées ponctuellement à la maison mère de Santander Consumer Bank, Santander Consumer Finance, dont le siège social est sis en Espagne à Avenue de Cantabria s/n - Ciudad Grupo Santander, Boadilla del Monte (Madrid), dans le cadre de l'activité normale de Santander Consumer Bank, en respectant les finalités du traitement de vos données personnelles sur base d'un intérêt légitime ou pour des raisons légales. Également, vos données pourraient être transférées dans le cadre d'une modification structurelle ou le transfert d'une partie des affaires à notre maison mère.

Toutefois, si Santander Consumer Bank opérerait un transfert de données personnelles au sein du Groupe Santander, dans un pays non membre de l'Union européenne, n'assurant pas le niveau de protection adéquat, elle le ferait uniquement dans les cas prévus par la loi, par exemple en assurant la protection des données personnelles par des dispositions contractuelles adaptées.

Le transfert de vos données personnelles vers la base de données du Groupe Santander est effectué dans le but d'améliorer nos services et dans le cadre d'une activité de contrôle et ne peut jamais impliquer l'envoi de publicité du Groupe Santander sans votre approbation

POLITIQUE DE PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE E DE SANTANDER CONSUMER BANK

explicite et préalable à cet égard.

Partenaires

Aucune cession de vos données personnelles ne pourra être autorisée à des tiers à des fins différentes de celles liées aux finalités du traitement de vos données par Santander Consumer Bank, sans votre accord préalable.

Santander Consumer Bank conclut des contrats écrits avec ses sous-traitants qui contiennent à tout le moins les informations requises par la législation et la réglementation en matière de protection des données et qui respectent la Politique de sous-traitance de Santander Consumer Bank. Les contrats prévoient expressément que le sous-traitant peut traiter les données personnelles exclusivement sur la base des instructions écrites de Santander Consumer Bank et cette dernière prévoit que le sous-traitant garantisse que les personnes qu'il assigne au traitement des données personnelles respectent la nature confidentielle de ces données. Les contrats prévoient par ailleurs expressément si le Sous-traitant est autorisé à travailler avec ses propres sous-traitants et les conditions qu'ils doivent respecter dans cette hypothèse.

Sous-traitants au sein du groupe Santander

Pour le traitement de certaines données personnelles, Santander Consumer Bank utilise le Groupe Santander en tant que sous-traitant.

Certains des traitements de données personnelles concernent des fonctions de supervision et de support (au niveau du groupe) telles que:

- des services financiers;
- la fonction audit interne;
- le support pour la facturation, les paiements et le traitement du crédit;
- la technologie de l'information et autres services de logiciels bancaires ;
- le marketing support.

Sous-traitants du secteur financier

POLITIQUE DE PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE E DE SANTANDER CONSUMER BANK

Santander Consumer Bank utilise des tiers spécialisés en Belgique pour effectuer certaines opérations de traitement, comme par exemple pour les paiements :

- SWIFT pour l'échange de messages à l'échelle mondiale;
- Groupe ING pour les paiements et les transactions.

Autres sous-traitants

Santander Consumer Bank travaille avec des fournisseurs externes comme :

- Sopra Banking Software, entreprise de services du numérique, fournisseur de services technologiques ;
- des sociétés pour les services de consultation et d'audit externe (comme par exemple PwC);
- des entreprises spécialisées dans l'archivage et l'accès aux informations numériques telles qu'Iris Solutions SA, Systemat Digital Hub SA ou Iron Mountain ;
- Nordcall Sarl, notre service à la clientèle par lequel vous pouvez nous contacter.
- We are Digital, Everis ou MailChimp pour des services concernant la publicité

Sécurité / confidentialité

Santander Consumer Bank s'engage à adopter les mesures techniques, physiques et organisationnelles adéquates pour protéger les données à caractère personnel contre l'accès non autorisé, le traitement illicite, la perte ou le dommage accidentels, et la destruction non autorisée.

1. Sécurité de l'équipement et de l'information

Toutes les données à caractère personnel électroniques détenues par Santander Consumer Bank sont conservées dans des systèmes protégés par des architectures de réseaux sécurisés avec des mises à jour périodiques, qui contiennent des firewalls et des modules de détection d'intrusion, afin d'empêcher les accès non autorisés aux données à caractère personnel par des tiers. Il existe une politique de "back up" de données sauvegardées sur les serveurs de manière à éviter les conséquences d'un effacement, d'une destruction ou d'une perte accidentels. Les serveurs se trouvent dans des installations avec un haut degré de sécurité, dont l'accès aux personnes non autorisées est protégé via un système de détection incendie et d'autres systèmes réactifs.

POLITIQUE DE PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE E DE SANTANDER CONSUMER BANK

2. Sécurité d'accès

L'importance de la sécurité de toutes les données à caractère personnel liées aux clients qui sont collectées, conservées et traitées dans le cadre de la gestion et de l'exécution de notre activité est une préoccupation majeure pour Santander Consumer Bank. Santander Consumer Bank s'engage à protéger l'intégrité des informations personnelles et à empêcher l'accès non autorisé à celles-ci.

Des mesures sont conçues et prévues pour empêcher la corruption de données, pour bloquer l'accès inconnu et non autorisé à notre système informatique et à nos informations, et pour fournir une protection raisonnable des données à caractère personnel que Santander Consumer Bank possède. Tous les dossiers sont conservés confidentiellement dans des classeurs ou des pièces sécurisées et verrouillées. L'accès aux bases de données informatisées est contrôlé par une séquence login et requiert que les utilisateurs autorisés s'identifient eux-mêmes et fournissent un mot de passe avant que l'accès ne soit accordé. Les utilisateurs autorisés sont limités aux données nécessaires pour exercer leur fonction dans le cadre de la gestion et de l'exécution de notre activité.

Les caractéristiques de sécurité des logiciels et des procédures développées sont utilisées pour protéger les informations personnelles de perte, d'abus, et d'accès non autorisé, de divulgation, d'altération, et de destruction.

3. Formation

Santander Consumer Bank organise des sessions de formation nécessaires pour les utilisateurs autorisés à propos notamment des finalités licites, énumérées et prévues pour le traitement de données à caractère personnel, du besoin de protéger et de garder l'information exacte et à jour, des finalités licites pour la collecte, et du besoin de maintenir la confidentialité des données auxquelles les utilisateurs autorisés ont accès.

Les utilisateurs autorisés s'engageront à respecter la confidentialité des données à caractère personnel et à se conformer à la présente Politique. Santander Consumer Bank prendra les mesures nécessaires conformément à la législation et à la réglementation en matière de protection des données, si l'on accède à des données à caractère personnel, ou si celles-ci sont traitées ou utilisées de manière non conforme aux exigences de la présente Politique.

4. Instructions générales

Tous les utilisateurs autorisés sont tenus par la présente Politique de faire le nécessaire pour respecter les règles établies dans la présente Politique afin que Santander Consumer Bank,

POLITIQUE DE PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE E DE SANTANDER CONSUMER BANK

en tant que responsable du traitement respecte la législation et la réglementation en matière de protection des données. Santander Consumer Bank s'engage à protéger les données à caractère personnel du client lors de leur utilisation ou de leur traitement de celles-ci. C'est pourquoi les utilisateurs autorisés doivent reconnaître l'importance d'un traitement correct et licite des données à caractère personnel et doivent gérer les données à caractère personnel avec le plus grand soin et ce, conformément à la présente Politique.

5. Incidents de sécurité

Par un incident de sécurité qui affecte les données personnelles, on entend:

- L'accès, la communication et /ou l'utilisation non autorisée de vos données personnelles ;
- La modification, la destruction, la perte ou l'altération accidentelle ou illicite de vos données personnelles transmises, stockées ou traitées par une ou plusieurs personnes sans autorisation ;
- L'impossibilité d'accéder à vos données personnelles.

Les entités financières sont confrontées quotidiennement à des menaces susceptibles de nuire à l'intégrité et à la confidentialité de vos données personnelles.

Il importe de souligner que seules les personnes autorisées ont accès à vos données personnelles et que celles-ci sont stockées dans un nombre limité de serveurs. Santander Consumer Bank et ses sous-traitants ne disposent que des données personnelles nécessaires à la réalisation de leurs tâches.

Santander Consumer Bank a mis en place des outils et des procédures d'intervention en cas de violation de la sécurité de ses systèmes, pouvant causer la destruction accidentelle ou illicite, la perte, la modification, la divulgation non autorisée ou l'accès par des personnes non-autorisées aux données personnelles, transmises, stockées ou traitées différemment.

Dans le cas d'une fuite de données personnelles, Santander Consumer Bank en fera la notification à la Commission de la Protection de la Vie Privée, sauf si la fuite de ces données personnelles porte atteinte à vos droits et à vos libertés.

Lorsque la fuite de données à caractère personnel entraîne un risque élevé pour vos droits et vos libertés, le responsable du traitement vous en communiquera l'existence.

Santander Consumer Bank fait partie du Groupe Santander, un des plus grands groupes financiers du monde. La cybersécurité est l'une de ses principales préoccupations.

Santander Consumer Bank a pour vocation de travailler en partenariat avec tous les secteurs

POLITIQUE DE PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE E DE SANTANDER CONSUMER BANK

du groupe Santander pour protéger les clients et leurs données personnelles ainsi que les employés et les systèmes contre les menaces actuelles et imminentes en matière de cybersécurité.

Analyse d'Impact relative à la Protection des Données

Si une activité de traitement porte atteinte aux droits et aux libertés des clients, Santander Consumer Bank effectuera, conformément à la législation et à la réglementation en matière de protection des données, une analyse d'impact relative à la protection des données afin d'évaluer, en particulier, l'origine, la nature, la spécificité et la gravité de ce risque. Il sera tenu compte du résultat de cette analyse pour déterminer les mesures à prendre. S'il ressort de l'analyse d'impact relative à la protection des données que les opérations de traitement des données comportent un risque élevé que le responsable du traitement ne peut limiter en prenant des mesures appropriées compte tenu des techniques disponibles et des coûts liés à leur mise en œuvre, il convient que l'Autorité de Protection des Données soit consultée avant que le traitement n'ait lieu.

Même lorsqu'une analyse d'impact relative à la protection des données n'est pas requise sur la base de la législation et de la réglementation en matière de protection des données, Santander Consumer Bank peut néanmoins décider de l'effectuer préalablement à la réalisation d'une activité de traitement.

Dans le cadre de la mise en œuvre du RGPD, Santander Consumer Bank a réalisé un mapping et un audit étendus des activités de traitement liées à la gestion et à l'exécution de ses activités. Ces mapping et audit constituent une analyse d'impact relative à la protection des données des activités de traitement actuelles.

Période de rétention de vos données

Les informations à caractère personnel, que vous transmettez volontairement lorsque vous sollicitez un de nos services et les informations collectées au cours de la relation contractuelle sont conservées par Santander Consumer Bank pendant la durée nécessaire à la réalisation des finalités poursuivies pour leur traitement ou pendant la durée imposée par la loi en vigueur (voir Utilisation des informations).

À partir du moment de la finalisation du contrat, vos données seront encryptées et sauvegardées dans les délais prévus par la loi (10 ans pour les données personnelles recueillies en application de la loi du 18 septembre 2017 relative à la prévention du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme). Après la rupture de la relation contractuelle, vos données personnelles pourraient éventuellement être utilisées pour des

POLITIQUE DE PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE E DE SANTANDER CONSUMER BANK

raisons légales. Après ce délai, vos données personnelles sont supprimées et les données restantes sont utilisées à des fins statistiques (données agrégées non-nominatives).

Si vous avez accepté de recevoir de la publicité et que vous n'avez pas exercé votre droit d'opposition, Santander Consumer Bank garde vos coordonnées afin de pouvoir continuer à vous envoyer de la publicité. Si vous voulez retirer votre consentement, il vous suffit d'envoyer un mail à dataprotection@santanderconsumerbank.be. Sur simple demande, vos données personnelles seront supprimées et les données restantes seront utilisées à des fins statistiques (données agrégées non-nominatives).

Pour les personnes qui ont initié une ouverture de compte sans avoir finalisé l'étape 2 (données de mon compte) et qui ont accepté de recevoir de la publicité, toutes les informations fournies seront stockées pendant 30 jours et, après cette période, les données personnelles seront supprimées et les données restantes seront utilisées à des fins statistiques (données agrégées non-nominatives). Si vous voulez retirer votre consentement, il vous suffit d'envoyer un mail à dataprotection@santanderconsumerbank.be.

Si vous n'avez pas accepté de recevoir de la publicité, aucune donnée personnelle ne sera enregistrée.

Dans certains cas, Santander Consumer Bank peut cependant refuser d'effacer ces données, par exemple pour l'introduction, la mise en œuvre ou la preuve d'un droit en justice.

Protection et confidentialité

Seules les personnes qui y sont habilitées ont accès aux données à caractère personnel qui sont pertinentes pour l'accomplissement de leur mission. Ces personnes ne peuvent utiliser ces données personnelles que si elles sont nécessaires à l'accomplissement de leur mission. Elles sont tenues de respecter une stricte discrétion professionnelle et toutes les prescriptions techniques tendant à la préservation de la confidentialité des données à caractère personnel et à la sécurité des systèmes qui les contiennent.

Santander Consumer Bank prend des mesures techniques et organisationnelles en interne pour éviter que les données à caractère personnel ne tombent entre les mains de personnes non autorisées ou qu'elles ne soient modifiées ou détruites par inadvertance. Les locaux, les serveurs, le réseau, les transferts et les données personnelles sont protégés en application de règles internes. Le contrôle de ces protections sera à son tour effectué par un service spécialisé.

POLITIQUE DE PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE E DE SANTANDER CONSUMER BANK

Exercice de vos droits

Lors du traitement de vos données à caractère personnel par Santander Consumer Bank, vous avez les droits suivants :

- le droit d'accès à vos données personnelles ;
- le cas échéant, le droit à la rectification de données erronées ou
- le droit d'opposition au traitement de vos données personnelles et le droit à l'oubli ;
- le droit à la portabilité de vos données.

- Le droit d'accès

Le droit d'accès vous donne le droit d'obtenir gratuitement :

- la confirmation que vos données à caractère personnel sont traitées, les informations portant sur la finalité du traitement, les catégories de données personnelles traitées et les catégories de destinataires ;
- la communication, sous une forme intelligible, des données personnelles traitées et de toute information disponible sur leur origine ;
- les informations disponibles sur l'origine des données personnelles, ainsi que les communications effectuées ou à venir.
- Le droit de rectification

Le droit de rectification vous donne le droit d'obtenir sans frais la rectification de toute donnée à caractère personnel inexacte qui vous concerne.

Le traitement de la demande consistera essentiellement en la rectification de vos données personnelles ou en un refus d'accéder à cette demande dans les cas prévus par la législation belge ou européenne en vigueur.

- Le droit d'opposition et le droit à l'oubli

Le droit d'opposition vous donne le droit de vous opposer gratuitement à ce que les données personnelles vous concernant fassent l'objet d'un traitement, par exemple à des fins de

POLITIQUE DE PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE E DE SANTANDER CONSUMER BANK

prospection commerciale.

Le droit à l'oubli consiste à obtenir de Santander Consumer Bank l'effacement des données personnelles vous concernant, en tenant compte de la période de conservation appliquée.

Le droit d'opposition n'est pas admis pour les traitements nécessaires à la conclusion ou à l'exécution du contrat d'ouverture de compte ou pour les traitements imposés par une obligation légale ou réglementaire.

Dans le cadre du droit d'opposition, lorsque vos données personnelles ont été collectées à des fins de marketing direct, vos données personnelles seront supprimées et les données restantes seront utilisées à des fins statistiques (données agrégées non-nominatives).

Pour plus d'informations concernant le droit à l'oubli veuillez consulter [Période de rétention de vos données personnelles.](#)

→ Le droit à la portabilité

Vous avez le droit de recevoir les données personnelles vous concernant, celles que vous avez fournies à Santander Consumer Bank, dans un format structuré, communément utilisé et lisible par machine. Vous pouvez également demander à Santander Consumer Bank de les transmettre à un tiers.

Comment exercer vos droits ?

La demande peut être adressée à Santander Consumer Bank:

- ❖ via l'adresse électronique de contact dataprotection@santanderconsumerbank.be;
- ❖ en appelant notre service à la clientèle ;
- ❖ par courrier postal à l'adresse suivante :
Santander Consumer Bank, S.A./N.V.
Avenue des Nerviens 85 Nerviërsiaan Bruxelles B-1040 – Brussel.

Toutes les réponses sont envoyées à votre espace personnel sécurisé pour des raisons de sécurité et d'identification ; si vous désirez recevoir une réponse par un autre moyen de communication, vous devez envoyer à Santander Consumer Bank une copie recto-verso de votre carte d'identité. En cas de difficultés rencontrées dans l'exercice de vos droits consacrés par la loi ou en cas de non-respect d'obligations découlant de la loi, vous pouvez adresser une plainte à Santander Consumer Bank, à l'adresse suivante :

plaintes@santanderconsumerbank.be

POLITIQUE DE PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE E DE SANTANDER CONSUMER BANK

klachten@santanderconsumerbank.be

Vous avez également la possibilité de vous adresser directement à la Commission belge de la protection de la vie privée. Pour ce faire, Santander Consumer Bank vous invite à consulter préalablement le site web www.privacycommission.be.

Santander Consumer Bank fournit au client des informations sur les mesures prises à la suite d'une demande formulée en application de ces clauses, dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans un délai d'un mois à compter de la réception de la demande. Si besoin est, ce délai peut être prolongé de deux mois, compte tenu de la complexité et du nombre de demandes. Santander Consumer Bank informera le client de cette prolongation, et des motifs de celle-ci, dans un délai d'un mois à compter de la réception de la demande.

Complément d'informations – renvoi

Si vous désirez obtenir des compléments d'informations sur la législation régissant le respect de la vie privée en Belgique, Santander Consumer Bank vous invite à consulter le site Internet de la commission belge de la protection de la vie privée : www.privacycommission.be.

Ce document peut être modifié à tout moment et valablement communiqué par publication sur le site web.

Approved by the Executive Committee the 25th February 2020:

Manuel Menéndez Barrero

Alberto Castaño Castro

Pedro Tapia Ortega