



Service de médiation des services financiers

Déclaration vie privée

(applicable à partir du 25 mai 2018)

Déclaration vie privée (applicable à partir du 25 mai 2018)

Introduction

La protection de vos données à caractère personnel est importante aux yeux d'Ombudsfin ASBL (ci-après : Ombudsfin).

Par « **données à caractère personnel** », il y a lieu d'entendre : **toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable** ; est réputée être une « personne physique identifiable » une personne physique qui peut être identifiée, directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant, tel qu'un nom, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant en ligne, ou à un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale.

La présente Déclaration vie privée vous offre des informations détaillées à propos du traitement et de la protection de vos données à caractère personnel par Ombudsfin.

La présente Déclaration a pour but d'expliquer pourquoi et comment Ombudsfin traite vos données à caractère personnel, c'est-à-dire les collecte, les enregistre, les utilise et les conserve. Elle contient également des explications à propos de la durée de conservation de vos données à caractère personnel et de vos droits et de la manière de les exercer.

En tant que responsable du traitement, Ombudsfin souhaite traiter et protéger vos données à caractère personnel avec soin, dans le respect de la réglementation, et de manière correcte et transparente.

Le traitement de vos données doit se faire conformément au Règlement européen n° 2016/679 du 27 avril 2016 sur la protection des données, mieux connu sous le nom « GDPR » (General Data Protection Regulation) ou RGPD (Règlement général sur la protection des données).

Vous trouverez de plus amples informations par le biais du site Web www.autoriteprotectiondonnees.be de l'Autorité de protection des données belge (l'ancienne Commission protection vie privée)

Qui est le responsable du traitement et comment le contacter ?

Le responsable du traitement de vos données est le Service de médiation des services financiers ASBL (ou : Ombudsfin ASBL), dont le siège social est établi North Gate II, Boulevard du Roi Albert II, n°8, 1000 Bruxelles, et le numéro d'entreprise est le 0633.551.936.

Ombudsfin peut faire appel à des entreprises spécialisées pour traiter des données au nom d'Ombudsfin et selon ses instructions, en conformité avec la présente déclaration.

La présente Déclaration vie privée s'applique aux consommateurs et entrepreneurs qui font appel aux services d'Ombudsfin en soumettant une question ou une plainte à Ombudsfin.

La présente Déclaration s'applique également aux membres d'Ombudsfin ASBL (établissements financiers et intermédiaires) qui, dans le cadre de leur affiliation à Ombudsfin et pour le traitement des plaintes, se font représenter par une personne physique, ou qui sont facilement identifiables en raison de l'utilisation de leur nom personnel dans le nom de leur entreprise.

Si vous avez des questions à propos du traitement de vos données à caractère personnel par Ombudsfm, vous pouvez les poser via privacy@ombudsfm.be.

Quelles données à caractère personnel sont traitées par Ombudsfm et comment sont-elles obtenues ?

Ombudsfm peut traiter des informations et données à caractère personnel communiquées par vous ou par des tiers, pour autant que cela soit nécessaire dans le cadre des activités d'Ombudsfm et afin d'atteindre une norme élevée en matière de services personnalisés.

Le tableau suivant offre un aperçu des catégories de données traitées par Ombudsfm par catégorie de personne concernée (consommateurs et entrepreneurs en tant que demandeurs dans le cadre de plaintes ou questions d'une part et membres d'Ombudsfm d'autre part). Il illustre également le contexte dans lequel Ombudsfm obtient ou traite ces données et qui fournit les données à Ombudsfm. Ce tableau doit être lu en parallèle avec la description des finalités de traitement des données par Ombudsfm.

Concernant les consommateurs et entrepreneurs qui soumettent une question ou plainte à Ombudsfm :

Catégories de données à caractère personnel	Contexte de l'obtention et du traitement	Qui fournit les données ?
Données d'identification et de contact (par ex. nom, adresse, adresse e-mail, numéro de téléphone, adresse IP, signature, photo, etc.).	Ombudsfm demande au visiteur de transmettre des données de base (au moins le nom et les coordonnées) afin de pouvoir à tout le moins l'identifier et ouvrir un dossier à son nom. Les plaintes anonymes ne sont pas traitées.	Les données sont avant tout fournies par le demandeur proprement dit. Ces données peuvent être complétées par l'établissement financier ou l'intermédiaire de la médiation dans le cadre de la plainte. Ombudsfm peut également faire appel à des données consultables et disponibles publiquement.
Les particularités financières (par ex. numéro de compte, données de cartes de paiement, comportement de paiement, informations financières, évaluation de crédit, informations sur le compte, etc.).	Ombudsfm demande au visiteur de fournir autant d'informations que possible et pour autant qu'elles soient utiles ou nécessaires au traitement de sa demande, à propos du problème financier porté à la connaissance d'Ombudsfm.	Les données sont avant tout fournies par le demandeur proprement dit. Ces données peuvent être complétées par l'établissement financier ou l'intermédiaire de la médiation dans le cadre de la plainte.
Caractéristiques personnelles (par ex. état civil, sexe, âge, etc.).	Ombudsfm ne demandera ces données que si elles sont nécessaires pour le traitement de la demande. Si ces données sont remises à Ombudsfm sans aucune demande spécifique, elles seront traitées par Ombudsfm.	Ces données peuvent être transmises par le demandeur ou par l'établissement financier ou l'intermédiaire de la médiation dans le cadre de la plainte.
Composition de ménage	Ombudsfm ne demandera ces données que si elles sont nécessaires pour le traitement de la demande. Si ces données sont remises à Ombudsfm sans aucune demande spécifique, elles seront traitées par Ombudsfm. Ces informations peuvent par exemple s'avérer utiles dans le cadre de dossiers de crédit.	Ces données peuvent être transmises par le demandeur ou par l'établissement financier ou l'intermédiaire de la médiation dans le cadre de la plainte.

Données judiciaires	Ombudsfm ne demandera ces données que si elles sont nécessaires pour le traitement de la demande. Si ces données sont remises à Ombudsfm sans aucune demande spécifique, elles seront traitées par Ombudsfm. Ces informations peuvent par exemple s'avérer utiles dans le cadre de dossiers de fraude ou de dossiers de service bancaire de base.	Ces données peuvent être transmises par le demandeur ou par l'établissement financier ou l'intermédiaire de la médiation dans le cadre de la plainte.
Habitudes de consommation	Ombudsfm ne demandera ces données que si elles sont nécessaires pour le traitement de la demande. Si ces données sont remises à Ombudsfm sans aucune demande spécifique, elles seront traitées par Ombudsfm. Ces informations peuvent par exemple s'avérer utiles dans le cadre de dossiers de crédit ou de cartes.	Ces données peuvent être transmises par le demandeur ou par l'établissement financier ou l'intermédiaire de la médiation dans le cadre de la plainte.
Caractéristiques du logement (par ex. valeur, loyer de l'habitation)	Ombudsfm ne demandera ces données que si elles sont nécessaires pour le traitement de la demande. Si ces données sont remises à Ombudsfm sans aucune demande spécifique, elles seront traitées par Ombudsfm. Ces informations peuvent par exemple s'avérer utiles dans le cadre de dossiers de crédit.	Ces données peuvent être transmises par le demandeur ou par l'établissement financier ou l'intermédiaire de la médiation dans le cadre de la plainte.
Éducation et formation (par ex. diplômes)	Ombudsfm ne demandera ces données que si elles sont nécessaires pour le traitement de la demande. Si ces données sont remises à Ombudsfm sans aucune demande spécifique, elles seront traitées par Ombudsfm. Ces informations peuvent par exemple s'avérer utiles pour le traitement d'un dossier de placement (connaissances et expérience).	Ces données peuvent être transmises par le demandeur ou par l'établissement financier ou l'intermédiaire de la médiation dans le cadre de la plainte.
Profession (par ex. profession actuelle, salaire)	Ombudsfm ne demandera ces données que si elles sont nécessaires pour le traitement de la demande. Si ces données sont remises à Ombudsfm sans aucune demande spécifique, elles seront traitées par Ombudsfm. Ces informations peuvent par exemple s'avérer utiles dans le cadre de dossiers de crédit.	Ces données peuvent être transmises par le demandeur ou par l'établissement financier ou l'intermédiaire de la médiation dans le cadre de la plainte.
Numéro de registre national	Ombudsfm ne demandera jamais spontanément ces données, mais les traitera si elles lui sont transmises sans demande spécifique.	Ces données peuvent être transmises de la propre initiative du demandeur ou par l'établissement financier ou l'intermédiaire de la médiation dans le cadre de la plainte.
Données audiovisuelles (par ex. enregistrements audio de conversations avec des helpdesks, images de caméras de surveillance d'opérations).	Ombudsfm ne demandera ces données que si elles sont nécessaires pour le traitement de la demande. Si ces données sont remises à Ombudsfm sans aucune demande spécifique, elles seront traitées par Ombudsfm.	Ces données peuvent être fournies ou mises à disposition par le demandeur ou par l'établissement financier ou l'intermédiaire de la médiation dans le cadre de la plainte.

	Ces informations peuvent par exemple s'avérer utiles dans le cadre de dossiers de placement ou de dossiers d'opérations au guichet.	
--	---	--

Concernant les membres d'Ombudsfm ASBL (établissements financiers et intermédiaires) en contact avec Ombudsfm dans le cadre de leur affiliation ou dans le cadre du traitement de plaintes de leurs clients :¹

Catégories de données à caractère personnel	Contexte de l'obtention et du traitement	Qui fournit les données ?
Données d'identification et de contact (par ex. nom, adresse, adresse e-mail, numéro de téléphone, numéro d'entreprise)	Ombudsfm demande aux membres les coordonnées de leur entreprise ainsi que celles de la personne ou du service en charge du traitement des plaintes. Lors du traitement de dossiers concrets, Ombudsfm peut, par le biais du membre proprement dit ou du demandeur, prendre connaissance d'adresses e-mail spécifiques de collaborateurs du membre. Ces données sont traitées par Ombudsfm	Ces données sont en principe fournies par les membres proprement dits. Ombudsfm peut également faire appel à des données consultables et disponibles publiquement.
Profession	Ombudsfm demande aux membres de transmettre les données de la personne (dont le titre de fonction) ou du service en charge du traitement des plaintes. Ombudsfm demande également la qualification spécifique du prestataire de services financier.	Ces données sont en principe fournies par les membres proprement dits. Ombudsfm peut également faire appel à des données consultables et disponibles publiquement.
Affiliation à une association spécialisée (par ex. association professionnelle)	Ombudsfm demande aux membres de spécifier s'ils sont affiliés à la fédération belge du secteur financier (Febelfin ASBL).	Ces données sont en principe fournies par les membres proprement dits. Ombudsfm peut également faire appel à des données consultables et disponibles publiquement.
Données audiovisuelles (par ex. enregistrements audio de conversations avec des helpdesks, images de caméras de surveillance d'opérations).	Ombudsfm ne demandera ces données que si elles sont nécessaires pour le traitement de la demande. Si ces données sont remises à Ombudsfm sans aucune demande spécifique, elles seront traitées par Ombudsfm. Ces informations peuvent par exemple s'avérer utiles dans le cadre de dossiers de placement ou de dossiers d'opérations au guichet.	Ces données peuvent être fournies ou mises à disposition par le demandeur ou par l'établissement financier ou l'intermédiaire de la médiation dans le cadre de la plainte.

Ombudsfm ne collecte ni ne traite jamais d'informations sensibles (par ex. informations biométriques ou relatives à la santé ou des données à caractère personnel qui révèlent l'origine raciale ou ethnique, les opinions politiques, la religion ou les convictions philosophiques, l'appartenance syndicale, le statut génétique ou l'état de santé, ou l'orientation sexuelle) sauf si, de votre propre initiative, vous en avez fait mention dans le dossier que vous soumettez à Ombudsfm.

Dans certains cas, Ombudsfm disposera de certaines données à caractère personnel, sans que vous entriez directement en contact avec Ombudsfm, donc sans avoir la qualité de demandeur

¹ Tableau uniquement applicable aux cas dans lesquels les données demandées peuvent être qualifiées de données à caractère personnel.

(consommateur ou entrepreneur qui soumet une demande ou plainte à Ombudsfin) ou membre impliqué (prestataire de services financiers directement impliqué dans une plainte). Ces informations sont alors remises à Ombudsfin dans le cadre du traitement concret d'une plainte et sont fournies à votre sujet en votre qualité de membre du ménage ou partenaire du demandeur, du coemprunteur, du bénéficiaire des opérations financières, du représentant (légal), du débiteur, de l'actionnaire.

Pour quelles finalités vos données à caractère personnel sont-elles traitées ?

Ombudsfin collecte et traite vos données à caractère personnel pour les finalités suivantes :

Pour répondre à des obligations légales et réglementaires

Ombudsfin est une entité qualifiée reconnue par le SPF Économie pour le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation. En cette qualité, Ombudsfin doit constamment se conformer aux dispositions du Livre XVI du Code de droit économique concernant le Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et les arrêtés royaux portant clarification et exécution des dispositions du Livre XVI.

Ombudsfin est dès lors, de manière très générale, tenu de donner une suite adéquate à votre demande de médiation, dans le respect des délais spécifiés par la loi. Ombudsfin a également des obligations importantes dans le cadre des informations à intégrer dans le rapport annuel.

En ce qui concerne le traitement des données des membres, dans la mesure où elles peuvent être qualifiées de données à caractère personnel, Ombudsfin peut faire référence à la réglementation des ASBL, ainsi qu'aux réglementations financières qui obligent les prestataires de services financiers à s'affilier à un organisme agréé pour le règlement extrajudiciaire des litiges.

Le traitement des données des membres est également nécessaire pour garantir un traitement efficace et efficient des litiges de consommateurs et entreprises soumis à Ombudsfin.

Pour pouvoir donner suite à votre demande de traitement de votre demande ou plainte ou demande d'affiliation à Ombudsfin (exécution d'un contrat)

Lorsque, en tant que consommateur ou entrepreneur, vous soumettez une demande ou plainte à Ombudsfin, vous indiquez expressément vouloir faire appel aux services d'Ombudsfin. Pour accéder à cette demande, Ombudsfin créera un dossier à votre nom (au format papier et électronique) et Ombudsfin traitera vos données pour après donner suite à votre demande.

Pour les prestataires de services financiers qui souhaitent devenir membres d'Ombudsfin ASBL, il est évident que certaines données seront demandées et traitées pour pouvoir formaliser cette affiliation et la gérer de manière optimale et conforme à la loi.

Ombudsfin ne traitera jamais vos données à caractère personnel à des fins commerciales.

Ombudsfin ne traite vos données que dans le cadre de sa mission en tant qu'organisme de gestion extrajudiciaire de litiges et dans le cadre de son statut d'ASBL et ne partagera jamais vos données à caractère personnel à des fins commerciales.

Avec qui Ombudsfm partage-t-il vos données à caractère personnel ?

Pour les finalités susmentionnées, Ombudsfm partage uniquement vos données avec les personnes suivantes :

Concernant les consommateurs et entrepreneurs qui soumettent une question ou plainte à Ombudsfm :

- Les collaborateurs d'Ombudsfm, dans le cadre strict de l'exécution de leur tâche.
- Les prestataires de services financiers impliqués dans la demande.
- Les instances financières et judiciaires, les instances publiques ou fédérales, sur demande et pour autant que la loi l'autorise.
- Les personnes qui vous représentent dans le cadre d'une procédure auprès d'Ombudsfm.
- Les membres du collège d'experts (spécialistes externes auxquels Ombudsfm demande un avis dans le cadre de dossiers complexes ou de principe). Le partage de données à caractère personnel se fait exclusivement dans la limite de la mission spécifique du collège et s'assortit des garanties nécessaires pour la protection des données à caractère personnel.
- Les prestataires de services auxquels Ombudsfm fait appel pour la maintenance et la gestion des systèmes informatiques, et ce exclusivement dans la limite de la mission contractuelle spécifique et moyennant les garanties nécessaires pour la protection des données à caractère personnel.

Concernant les membres d'Ombudsfm ASBL (établissements financiers et intermédiaires) en contact avec Ombudsfm dans le cadre de leur affiliation ou dans le cadre du traitement de plaintes de leurs clients :

- Visiteurs du site Web d'Ombudsfm.
- Les instances financières et judiciaires, les instances publiques ou fédérales, sur demande et pour autant que la loi l'autorise.
- Les membres du collège d'experts (spécialistes externes auxquels Ombudsfm demande un avis dans le cadre de dossiers complexes ou de principe). Le partage de données à caractère personnel se fait exclusivement dans la limite de la mission spécifique du collège et s'assortit des garanties nécessaires pour la protection des données à caractère personnel.
- Les prestataires de services auxquels Ombudsfm fait appel pour la maintenance et la gestion des systèmes informatiques, et ce exclusivement dans la limite de la mission contractuelle spécifique et moyennant les garanties nécessaires pour la protection des données à caractère personnel.
- Les prestataires de services auxquels Ombudsfm fait appel pour la comptabilité et la facturation, et ce exclusivement dans la limite de la mission contractuelle spécifique et moyennant les garanties nécessaires pour la protection des données à caractère personnel.

Vos données ne sont pas envoyées à des pays en dehors de l'Espace économique européen

Ombudsfm traite vos données à caractère personnel dans l'EEE et vos données ne seront pas transmises en dehors de l'EEE.

Pendant combien de temps Ombudsfine conserve-t-il vos données à caractère personnel ?

Concernant les consommateurs et entrepreneurs qui soumettent une question ou plainte à Ombudsfine :

Les données de consommateurs et entrepreneurs qui introduisent une demande de médiation à Ombudsfine seront conservées pendant 3 ans au format papier et pendant 5 ans au format électronique à compter du premier janvier de l'année suivant l'année de l'introduction de la demande auprès d'Ombudsfine.

En cas de suspension du traitement d'un dossier (en raison par exemple de jugements judiciaires futurs pertinents sur le thème de la plainte), ce délai peut exceptionnellement être prolongé, mais il ne peut pas être plus long que nécessaire dans le cadre des obligations légales auxquelles Ombudsfine est soumis. En cas de dépassement des délais de conservation susmentionnés en raison de la suspension, les données seront conservées au maximum jusqu'à la fin de l'année suivant l'année lors de laquelle Ombudsfine a donné un conseil ou une réponse dans le cadre de votre plainte.

Ombudsfine estime que les délais susmentionnés sont essentiels dans le cadre des obligations légales auxquelles Ombudsfine est tenu en sa qualité d'organisme de gestion extrajudiciaire de litiges (traitement demande + rapports dans le rapport annuel) et dans le cadre de son obligation de donner suite à certaines consultations d'instances officielles dans un cadre légal clair.

Concernant les membres d'Ombudsfine ASBL (établissements financiers et intermédiaires) en contact avec Ombudsfine dans le cadre de leur affiliation ou dans le cadre du traitement de plaintes de leurs clients :

Les données des membres d'Ombudsfine restent conservées par Ombudsfine pendant la durée de l'affiliation et tant que leur conservation est nécessaire dans le cadre des obligations légales d'Ombudsfine en tant qu'organisme de gestion extrajudiciaire de litiges et en tant qu'ASBL.

Quels sont vos droits et comment les exercer ?

Conformément à la réglementation en vigueur, voici vos droits :

- Consultation : vous pouvez recevoir des informations à propos du traitement de vos données à caractère personnel et obtenir une copie de telles données à caractère personnel.
- Rectification : si vous estimez que vos données à caractère personnel sont erronées ou incomplètes, vous pouvez demander leur adaptation.
- Effacement : vous pouvez demander l'effacement de vos données à caractère personnel.
- Limitation : vous pouvez demander la limitation du traitement de vos données à caractère personnel.
- Opposition : vous pouvez vous opposer au traitement de vos données à caractère personnel pour des motifs ayant trait à votre situation spécifique.
- Retrait de consentement : si vous avez donné votre consentement pour le traitement de vos données à caractère personnel, vous avez toujours le droit de le retirer.

- Portabilité des données : pour autant que la loi le permette, vous avez le droit d'obtenir les données à caractère personnel transmises à Ombudsfm ou, lorsque cela est techniquement possible, de les faire transmettre à un tiers.

Si vous souhaitez exercer l'un des droits susmentionnés, vous pouvez contacter Ombudsfm par courrier ordinaire, fax ou e-mail :

Ombudsfm ASBL
North Gate II
Boulevard du Roi Albert II 8 bte 2
B- 1000 Bruxelles

F +32 2 545 77 79

privacy@ombudsfm.be

Veuillez joindre une copie/version scannée de votre carte d'identité à votre demande afin qu'Ombudsfm puisse vous identifier, ainsi qu'en cas de courrier ordinaire ou fax, la mention « ma vie privée » en objet.

Conformément à la réglementation en vigueur, vous avez, en marge des droits susmentionnés, le droit d'introduire une plainte auprès de l'autorité de contrôle compétente, l'Autorité de protection des données belge, par courrier à Rue de la Presse 35, 1000 Bruxelles, ou par e-mail via contact@apd-gha.be, ou par téléphone via +32 2 274 48 00.

Comment suivre les changements apportés à la présente Déclaration vie privée ?

La présente Déclaration peut régulièrement être mise à jour. La version la plus récente sera toujours disponible sur le site Web www.ombudsfm.be.