



# CHARTRE DE PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL SOCRAM BANQUE

---

## SOMMAIRE

1. Catégories de données collectées et traitées par Socram Banque.....	1
2. Finalités et bases juridiques des traitements effectués par Socram Banque .....	2
3. Tiers autorisés et destinataires des données à caractère personnel traitées par Socram Banque .....	3
4. Sécurité des Données à caractère personnel traitées par Socram Banque .....	4
5. Durée de conservation des données à caractère personnel .....	4
6. Utilisation de cookies .....	5
7. Transferts de données vers des pays non membres de l'UE.....	5
8. Vos droits sur vos données .....	6
9. Exercer vos droits.....	8

Depuis plus de 50 ans, Socram Banque s'est développée dans le respect fidèle de ses principes fondateurs, c'est-à-dire en proposant toujours aux emprunteurs des crédits souples, transparents et parmi les moins chers du marché. Suite aux avancées technologiques, de nouvelles formes de confiance se sont développées, notamment concernant la façon dont vos données à caractère personnel sont traitées. C'est pourquoi Socram Banque s'investit au quotidien en faveur de la protection de la vie privée.

Dans un objectif de transparence, la présente charte détaille la collecte et le traitement de vos données en conformité avec le Règlement Européen 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des données à caractère personnel et les recommandations émises par la CNIL.

La charte est applicable au sein de l'ensemble de Socram Banque et sera mise à jour avec, le cas échéant, une notification avant l'entrée en vigueur des modifications.

## 1. Catégories de données collectées et traitées par Socram Banque

Le Règlement Général sur la Protection des Données du 27 avril 2016 définit les données à caractère personnel comme « *toute information relative à une personne physique identifiée ou qui peut être identifiée, directement ou indirectement, par référence à un numéro d'identification ou à un ou plusieurs éléments qui lui sont propres* ».

Dans le cadre des services que nous proposons, et en accord avec la réglementation, nous ne traitons par défaut que le minimum de données à caractère personnel nécessaire à notre activité.

Les données concernées peuvent provenir de différentes sources :

- Elles peuvent être **collectées directement auprès de vous** par Socram Banque, par le biais d'un formulaire ou d'un échange téléphonique par exemple.
- Elles peuvent être **communiquées par votre représentant**, co-emprunteur ou co-titulaire du compte joint.
- Elles peuvent être **collectées par un partenaire** dans le cadre de la souscription ou gestion d'un produit pour notre compte.
- Elles peuvent **provenir d'organismes publics** dans le cadre de nos obligations légales, par exemple lors de la consultation du Fichier des incidents de remboursement des crédits aux particuliers (FICP).

Il existe de surcroît diverses catégories de données limitativement énumérées qui pourront être collectées :

- **Identification** (nom, prénom, lieu et date de naissance, numéro de sociétaire, nationalité, adresse IP) ;
- **Coordonnées** (adresse postale, email, numéro de téléphone) ;
- **Situation personnelle** (mariage, enfants à charges, statut de majeur protégé) ;
- **Situation professionnelle** (catégorie professionnelle, revenus, type de contrat) ;
- **Situation financière** (patrimoine, données fiscales dont tranche d'imposition, crédits en cours, présence dans un fichier Banque de France) ;

- **Transactions bancaires** (concernant les retraits d'espèces, paiements en CB, virements, remises de chèques et autorisations de prélèvement) ;
- **Services bancaires et assurantiels** (date, type de compte, solde débiteur ou créditeur, type de crédit souscrit avec durée et montant, etc.) ;
- **Cookies de navigation** (lorsque vous naviguez sur le site internet de Socram Banque) ;
- **Echanges avec Socram Banque** (date, durée et contenu des appels téléphoniques, emails ou courriers postaux)

## 2. Finalités et bases juridiques des traitements effectués par Socram Banque

Tous les traitements effectués par Socram Banque répondent à une finalité explicite, légitime et déterminée.

Conformément à nos obligations, chaque traitement effectué repose sur l'une des six bases juridiques prévues par la réglementation.

Dans le cadre de nos activités, les bases juridiques justifiant nos traitements sont généralement :

- **votre consentement explicite**, que vous pouvez retirer à tout moment sans remettre en cause la validité du traitement antérieurement effectué sur la base de votre consentement,
- **l'exécution d'un contrat** ou la réalisation des mesures précontractuelles,
- **l'intérêt légitime** de Socram Banque ou d'un tiers,
- **le respect d'une obligation légale ou réglementaire** qui nous est applicable.

Voici les finalités pour lesquelles nous traitons vos données à caractère personnel :

- la gestion de la relation client, sur la base de votre contrat,
- la souscription et la gestion des produits bancaires souscrits, sur la base de votre contrat,
- la souscription et la gestion par mandat des produits assurantiels souscrits, sur la base de votre contrat,
- la gestion, l'étude et l'octroi de crédits, sur la base de votre contrat,
- l'évaluation et la gestion du risque, sur la base de nos obligations légales et réglementaires,
- la gestion des incivilités, sur la base de nos intérêts légitimes à prôner une attitude civile envers nos conseillers,
- l'identification et la gestion des comptes inactifs, sur la base de nos obligations légales et réglementaires,
- l'identification des clients en situation de fragilité financière en vue de leur proposer des offres adaptées sur la base de nos obligations légales et réglementaires,
- la prévention et la lutte contre la fraude interne, mixte et externe, sur la base de nos obligations légales et réglementaires,
- la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme ainsi que la connaissance client et le respect des obligations fiscales sur la base de nos obligations légales et réglementaires,
- l'application des réglementations en vigueur, notamment en matière de contrôle, d'audit et de reporting, sur la base de nos obligations légales ou réglementaires
- la sécurisation des transactions, sur la base de nos obligations légales et réglementaires,

- la sécurisation des locaux par vidéosurveillance, sur la base de notre intérêt légitime à vouloir protéger notre matériel, nos locaux et nos collaborateurs,
- la constitution de preuves, sur la base de notre intérêt légitime à assurer notre défense en cas de litige ou de réclamation,
- la gestion et la prévention des impayés, sur la base de vos contrats,
- le recouvrement des sommes dont vous seriez débiteur, sur la base de vos contrats,
- la gestion des contentieux et précontentieux, sur la base de vos contrats,
- la prospection commerciale de nos Intermédiaires en Opérations de Banque et en Services de Paiement (IOBSP), sur la base de notre intérêt légitime à assurer la promotion de nos produits ou sur votre consentement
- les études statistiques, sur la base de nos intérêts légitimes à effectuer un suivi chiffré de notre activité
- la formation du personnel, sur la base de nos intérêts légitimes à développer les compétences de nos collaborateurs.

Dans le cadre de ces finalités, Socram Banque peut être amenée à effectuer du profilage, c'est-à-dire à établir un profil en vue d'évaluer ou d'anticiper votre comportement notamment concernant votre capacité à rembourser un crédit. Ce profil seul n'a cependant aucune conséquence juridique à votre égard car dans une telle hypothèse, une intervention humaine est toujours prévue par Socram Banque.

### **3. Tiers autorisés et destinataires des données à caractère personnel traitées par Socram Banque**

Au sein de Socram Banque, l'accès aux données est soumis à des habilitations strictes, ainsi, **chaque service n'accède qu'aux données nécessaires à ses missions.**

Dans le cadre de leurs missions, certains organismes peuvent être amenés à accéder à vos données à caractère personnel :

- **Certains organismes publics et auxiliaires de justice** dans le cadre de leurs missions (par exemple l'administration fiscale et les tribunaux).
- **La Banque de France** (les banques ont l'obligation de transmettre certaines de vos données dans le cas d'une émission de chèque sans provision, d'une utilisation abusive de votre carte bancaire, ou encore de surendettement).
- **Les prestataires appelés par Socram Banque dans le cadre de l'activité de l'entreprise** (choisis avec soin par Socram Banque, ces prestataires sont tenus contractuellement à des garanties au moins équivalentes à celles que nous vous proposons dans la protection de vos données à caractère personnel).
- **Les prestataires de services d'information sur les comptes et d'initiation de paiement** (si vous les y avez autorisés) **ainsi que les prestataires de services de paiement intermédiaire et la banque du bénéficiaire** lorsque vous autorisez un transfert de fonds (en vertu du Règlement UE 2015/847).

#### **4. Sécurité des Données à caractère personnel traitées par Socram Banque**

Afin de garantir la sécurité de vos données à caractère personnel, plusieurs mesures de sécurité techniques et logiques ont été prises par Socram Banque.

**L'ensemble des collaborateurs Socram Banque est soumis aux obligations strictes prévues en la matière** par notre Charte d'utilisation des systèmes d'information ; ainsi qu'à la réglementation relative au secret bancaire.

Nous avons également recours à des **procédés de cryptographie et d'habilitations limitées** pour l'accès aux serveurs informatiques.

Concernant vos identifiants et codes de sécurité, nous vous invitons à prendre les plus grandes précautions afin d'en préserver la confidentialité et d'éviter toute situation pouvant engendrer un risque pour vos données.

#### **5. Durée de conservation des données à caractère personnel**

Conformément aux principes posés par le RGPD du 27 Avril 2016 et la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, vos données à caractère personnel sont conservées **uniquement pour la durée nécessaire à l'accomplissement des finalités** qui vous ont été précédemment exposées.

Lorsque vos données ne sont plus nécessaires au regard de ces finalités, elles sont supprimées ou anonymisées. Dans le cadre du traitement des contentieux et des exigences légales qui nous sont applicables, certaines données peuvent être conservées sous forme d'archive.

La durée de conservation est variable et dépend de la nature des données et des finalités poursuivies.

##### **Les données personnelles collectées à des fins de gestion de contrat :**

<b>Données</b>	<b>Durée de conservation</b>
<b>Documents comptables</b>	10 ans
<b>Données relatives à votre compte</b>	5 ans après la clôture de votre compte ou la cessation de notre relation
<b>Comptes inactifs</b>	10 ans et 3 ans en cas de décès du titulaire
<b>Score obtenu dans le cadre d'une demande de crédit</b>	6 mois en cas de refus ou de non souscription
<b>Enregistrements téléphoniques</b>	6 mois
<b>Prospection commerciale</b>	3 ans à compter de la fin de notre relation
<b>En cas de fraude</b>	6 mois en cas de tentative et 5ans si c'est avérée

## **Les données personnelles collectées à des fins précontractuelles sans conclusion effective d'un contrat :**

Lorsque vous effectuez une demande de produit ou service ou une simulation et que votre demande n'a pas été suivie d'une souscription, nous conservons vos données pendant une durée limitée à la finalité initialement poursuivie.

Lorsque vous avez formulé une demande de crédit ayant entraîné l'émission d'une offre,  **finalement non acceptée** par vos soins, nous conservons les données s'y rapportant jusqu'à l'expiration du délai légal de prescription (2 ans).

Au-delà, et uniquement lorsqu'une conservation plus longue est rendue nécessaire par une autre finalité, vos données sont archivées et l'accès à ces dernières est strictement limité aux personnes habilitées à intervenir dans le cadre de la dite finalité.

Dans le cadre des analyses statistiques effectuées par Socram Banque, les données traitées à cet effet sont  **anonymisées** et conservées pour une durée indéfinie.

## **6. Utilisation de cookies**

Lorsque vous naviguez sur notre site internet, vous êtes informé par un bandeau d'information de l'utilisation de cookies.

La collecte de certains cookies est soumise à votre consentement exprès, aussi, Socram Banque s'engage à ne pas collecter de cookies sans votre accord et à cesser toute collecte pour laquelle vous retireriez votre consentement ou vous opposeriez.

Les cookies utilisés par Socram Banque ne sont exploités que 13 mois à compter de la date à laquelle vous avez donné votre accord par le biais du bandeau. Passé ce délai ils sont supprimés et toute utilisation ultérieure est soumise à un nouveau consentement de votre part.

Pour plus d'informations, vous pouvez consulter les mentions liées aux données personnelles de notre site internet.

## **7. Transferts de données vers des pays non membres de l'UE**

Vos données sont conservées en France à Niort (79) sur nos propres serveurs informatiques ainsi que dans ceux de nos partenaires et sous-traitants, auprès desquels nous prenons des garanties contractuelles garantissant un niveau élevé de protection pour vos données à caractère personnel.

Dans le cadre de nos activités, nous utilisons des réseaux de paiement internationaux impliquant un transfert de données à caractère personnel vers des pays non membres de l'Union Européenne.

Pour garantir la protection de votre vie privée, ces transferts font l'objet d'un encadrement contractuel garantissant une protection de vos données au moins équivalente à celle prévue par la présente charte.

Vos données peuvent notamment être transférées vers un Etat tiers dans le cadre des ordres de virement passés par l'intermédiaire du réseau sécurisé de la Société de Télécommunications interbancaires mondiales (SWIFT) ; l'un des deux centres informatiques du réseau SWIFT étant basé aux Etats-Unis.

Ces centres hébergent notamment des informations relatives aux émetteurs et bénéficiaires de virements.

Afin d'assurer un niveau élevé de protection de vos données à caractère personnel, le réseau SWIFT a signé les clauses contractuelles types de la Commission Européenne. Vous pouvez consulter l'intégralité de la politique de protection des données à caractère personnel de SWIFT sur leur site internet.

Par ailleurs, depuis l'entrée en vigueur du Règlement Général sur la Protection des Données le 25 mai 2018, toute entreprise traitant des données à caractère personnel est soumise aux obligations prévues par ce règlement au même titre que nous, dès lors que vous trouvez sur le territoire de l'Union Européenne ou que l'entreprise y est basée.

## **8. Vos droits sur vos données**

Conformément au RGPD et à la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, vous disposez de plusieurs droits sur vos données à caractère personnel.

- **Le droit d'accès** : l'exercice de ce droit vous permet d'obtenir la communication des données à caractère personnel vous concernant et les informations sur leurs modalités de traitement. Cela vous permet notamment de vérifier l'exactitude des données à votre sujet.
- **Le droit de rectification** : ce droit vous permet, le cas échéant, de corriger ou de compléter les données à caractère personnel que nous détenons à votre sujet.
- **Le droit d'opposition** : vous avez la possibilité de vous opposer à ce que vos données soient traitées dans deux cas :
  - dans le cadre des traitements de données effectués sur la base de l'un de nos intérêts légitimes, pour une raison propre à votre situation personnelle. Nous cesserons alors de traiter ces données, sauf si nous justifions d'un intérêt légitime et impérieux qui prévaut sur vos intérêts,
  - vous pouvez vous opposer à tout moment et sans justification à ce que vos données à caractère personnel soient utilisées à des fins de prospection commerciale.
- **Le droit de limitation** : ce droit vous permet de demander à ce que l'on limite le traitement de vos données dans les situations suivantes :
  - vous contestez l'exactitude de vos données cependant nous sommes en train de vérifier l'exactitude de ces dernières,

- vous constatez un traitement illicite de vos données mais ne souhaitez pour autant pas qu'elles soient supprimées,
- nous n'avons plus besoin de vos données dans le cadre du traitement concerné mais celles-ci peuvent encore vous être nécessaires pour la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice,
- vous avez exercé votre droit d'opposition au traitement cependant nous sommes en train de vérifier si un motif légitime qui nous est propre prévaudrait sur le motif que vous avancez.

En cas d'exercice de votre droit à la limitation, vos données ne sont pas supprimées et nous pourrions éventuellement continuer à les traiter conformément à la réglementation et après vous en avoir informé.

- **Le droit à l'effacement** : ce droit vous permet d'obtenir la suppression de vos données. Toutefois, il ne s'agit pas d'un droit absolu, la suppression n'est envisageable que dans un certain nombre de cas prévus par la réglementation
- **Le droit à la portabilité** : ce droit vous permet de recevoir une copie des données que vous nous avez fournies ou d'obtenir qu'on les transmette à un tiers de votre choix lorsque cela est techniquement possible. L'exercice de ce droit est limité aux traitements automatisés effectués sur la base de votre consentement ou sur la base d'un contrat.  
Vos données ne seront pas supprimées. Si vous souhaitez les supprimer, vous avez la possibilité d'exercer votre droit à la suppression.
- **Le droit de ne pas faire l'objet d'une décision entièrement automatisée** : Socram Banque n'a recours à aucun procédé de prise de décision intégralement automatisée.
- **Le droit de définir des directives sur le sort de vos données en cas de décès** : vous pouvez organiser le sort de vos données en cas de décès selon deux modalités :
  - en définissant des directives générales que vous confiez à un tiers de confiance numérique certifié par la CNIL
  - en nous communiquant des directives spécifiques au sort de vos données en cas de décès

Ce droit ne peut cependant avoir pour effet de contrevenir aux droits des héritiers ou à la réglementation.



## 9. Exercer vos droits

Si vous souhaitez exercer les droits précités, vous pouvez nous transmettre votre demande, gratuitement, accompagnée d'une copie d'un justificatif d'identité en cours de validité et en précisant votre demande à :

[dpo@socrambanque.fr](mailto:dpo@socrambanque.fr)

OU

Délégué à la Protection des Données  
Socram Banque  
2 Rue du 24 Février  
79 092 NIORT Cedex 9

Conformément à la réglementation, merci de bien vouloir joindre la copie d'un justificatif d'identité en cours de validité et d'être le plus précis possible dans votre demande.

A réception de votre demande, notre Délégué à la Protection des Données se chargera de vous répondre sous un délai maximum d'un mois. Toutefois, si votre demande s'avère complexe à traiter sous ce délai, vous serez averti qu'un délai supplémentaire de deux mois est nécessaire.

Il est possible que vous receviez des courriers, mails ou appels téléphoniques à caractère commercial de la part de nos IOBSP. Vous pouvez vous opposer à ces sollicitations en cliquant sur le lien présent en bas de chaque email ou en nous l'indiquant par courrier postal ou électronique à l'adresse précédemment indiquée. Par ailleurs, vous pouvez gratuitement vous inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique BLOCTEL afin de ne plus recevoir de prospection commerciale téléphonique de la part de professionnels.

Enfin, si malgré le soin apporté au traitement de vos demandes, vous constatiez un manquement de notre part dans la gestion de vos données à caractère personnel, vous pouvez introduire une réclamation auprès de la **Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL)** en écrivant:

3 Place de Fontenoy - TSA 80715  
75334 PARIS CEDEX 07