

# **CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DE L'ESPACE CLIENT WEB COFINOGA**

Conditions au 14/03/2019

Entre

BNP Paribas Personal Finance, SA au capital de 546 601 552 € RCS Paris 542 097 902 dont le siège social se situe 1, boulevard Haussmann 75 318 Paris Cedex 09 agissant sous la marque Cofinoga ci-après dénommée « le Prêteur ».

Et L'Utilisateur de l'Espace Client, ci-après désigné « l'Utilisateur »

Ci-après désignés conjointement « les Parties »

## **Article I – Dispositions générales**

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation définissent les conditions dans lesquelles le Prêteur met à la disposition de ses clients, qui l'acceptent, un service de gestion de leur compte en ligne sur son site internet [www.espace-client.cofinoga.fr](http://www.espace-client.cofinoga.fr) – ci-après désigné l' « Espace Client Web ».

L'Espace Client Web donne à l'Utilisateur un accès sécurisé, via internet, à l'exécution de son ou de ses contrats souscrits auprès du Prêteur, à la consultation et à la gestion de son ou ses compte (s) ainsi qu'à la gestion de ses éventuels moyens et services de paiement y compris la ou les carte(s) de crédit et/ou de paiement associés à son ou ses compte(s). Le droit d'accès de l'Utilisateur à l'Espace Client Web est un droit qui lui est propre et qui ne peut être cédé.

L'utilisation de l'Espace Client Web emporte adhésion aux présentes Conditions Générales d'Utilisation qui sont en permanence accessibles sur l'Espace Client.

L'Espace Client est édité par BNP Paribas Personal Finance.

Directeur de la publication : Laurent DAVID

Responsable de la rédaction : Renaud FERRAN

L'Espace Client est hébergé par Prosodie 150, rue Gallieni 92641 BOULOGNE CEDEX

## **Article II – Accès à l'Espace Client Web**

## **2.1 Conditions d'accès à l'Espace Client Web**

L'Espace Client n'est accessible qu'aux Clients du Prêteur c'est-à-dire aux personnes physiques titulaires de l'un ou de plusieurs des contrats suivants en cours de validité : -  
Crédit Renouvelable avec ou sans carte de crédit facultative

- Prêt Personnel dont le regroupement de crédits ;
- Crédit affecté
- Compte de paiement

L'invitation du Client à utiliser le service de l'Espace Client Web est portée à sa connaissance par le Prêteur au moyen de ses éventuels relevés de compte, par courrier papier (mailing), par courrier électronique (email) ou via le site Internet du Prêteur.

L'utilisation de l'Espace Client Web est gratuite, sous réserve des coûts de communications et / ou d'accès à Internet qui sont à la charge de l'Utilisateur.

## **2.2 Création des codes d'accès à l'Espace Client Web**

L'Utilisateur accède à l'Espace Client uniquement via le site internet de Cofinoga accessible par l'adresse [www.espace-client.cofinoga.fr](http://www.espace-client.cofinoga.fr) .

Lors de la première connexion, l'Utilisateur doit renseigner son numéro de compte puis renseigner le dernier numéro de téléphone communiqué au Prêteur (en s'assurant que ce numéro puisse recevoir des SMS). L'Utilisateur reçoit alors un SMS contenant le code d'accès temporaire, valable uniquement 20 minutes à réception du message. Ce code à 6 chiffres permet à l'Utilisateur de personnaliser son code d'accès permanent.

Ce code permet à l'Utilisateur de se connecter à son Espace Client en toute sécurité. Ce code est confidentiel. Il ne doit jamais être communiqué à une tierce personne.

Le numéro de compte et le code d'accès personnel de l'Utilisateur, ci-après désignés « Code d'accès » lui sont demandés lors de chaque nouvelle connexion.

Si l'Utilisateur a perdu ou oublié son code d'accès personnel, il doit saisir son numéro de compte et cliquer sur « vous avez oublié votre code d'accès ». Il indique ensuite son numéro de téléphone. Il reçoit sous quelques minutes un code d'accès temporaire à saisir sur un clavier numérique lui permettant de choisir et confirmer un nouveau code d'accès personnel.

- A l'issue de ces étapes l'Utilisateur accède à son Espace Client Web.

A l'issue de 3 saisies incorrectes de son code d'accès personnel, l'Utilisateur est alerté via un message clair l'informant qu'il ne lui reste qu'un dernier essai. Après 4 tentatives consécutives infructueuses de saisie de son code d'accès personnel (qu'elles aient été faites ou non dans la même journée), l'accès à l'Espace Client Web est bloqué.

L'Utilisateur doit alors contacter le service clientèle du Prêteur au 05 56 55 56 00.

Pour ré ouvrir les accès de l'Utilisateur au service de l'Espace Client, l'attaché clientèle doit activer un code d'accès temporaire à 6 (six) chiffres, qui est adressé par SMS sur le téléphone fixe ou portable de l'Utilisateur.

A réception du SMS, l'Utilisateur saisit sur le clavier numérique le code temporaire à 6 (six) chiffres, valable une seule fois. Avant d'accéder à l'ensemble des fonctionnalités, le client doit choisir un nouveau code d'accès personnel.

L'Utilisateur saisit et confirme son code d'accès personnel comme il le ferait lors de sa première connexion à l'Espace Client Web.

## **2.3 Durée de l'accès à l'Espace Client Web**

### **a - Résiliation du droit d'accès**

L'adhésion à l'Espace Client est conclue pour une durée indéterminée à compter de l'acceptation des présentes Conditions Générales par l'Utilisateur.

Cependant, l'accès à l'Espace Client est résilié :

- lorsque tous les contrats de l'Utilisateur sont identifiés comme étant résiliés, clôturés ou soldés ;
- dans l'hypothèse où tous les comptes de l'Utilisateur seraient retardataires et justifieraient pour chacun d'eux le prononcé par le Prêteur de la déchéance du terme ;
- en cas de refus par l'Utilisateur des modifications apportées aux présentes conditions générales d'utilisation ;

L'Utilisateur qui ne souhaite plus utiliser son Espace Client Web peut demander la révocation de ses codes d'accès à son Espace Client, à tout moment et sans frais en appelant la relation clientèle au 05.56.55.56.00 ou adressant une demande à : Relation Clientèle 106108 avenue JF Kennedy 33 696 Bordeaux cedex 09.

Le prêteur se réserve le droit de révoquer et bloquer, sans préavis, l'accès à l'Espace Client, en cas d'utilisation frauduleuse dudit espace de la part de l'Utilisateur, ainsi qu'en cas de non-respect par l'Utilisateur des dispositions des présentes Conditions Générales, notamment en cas de non-respect des règles de confidentialité et de sécurisation de son Codes d'Accès.

### **b - Suspension du droit d'accès**

Le Prêteur peut être amené à suspendre l'accès à l'Espace Client Web:

- sur demande de l'Utilisateur suspectant une utilisation frauduleuse de son code d'Accès.
- en cas de 4 échecs successifs de l'Utilisateur dans la saisie de son code d'Accès

- pour des raisons de maintenance ou de contraintes techniques, sans droit à indemnité pour l'Utilisateur.

## **2.4 Durée de la connexion**

Afin de renforcer la sécurité de l'accès à l'Espace Client WEB, après vingt (20) minutes d'inactivité, la session en cours de l'Utilisateur expire automatiquement. L'Utilisateur doit saisir de nouveau ses Codes d'Accès pour pouvoir se reconnecter à son Espace Client.

## **Article III - Contenu de l'Espace Client WEB**

### **3.1 Consultation des informations relatives aux contrats en cours.**

#### **a – Crédit renouvelable**

Grâce à son Espace Client Web l'Utilisateur a accès aux informations de son compte Carte ou de son crédit renouvelable : montant du crédit consenti, montant utilisé, montant du crédit consenti restant utilisable, montant de la prochaine échéance d'amortissement, le détail de ses opérations avec un historique sur les 3 derniers mois.

En demandant à bénéficier du relevé électronique, l'Utilisateur a accès à son relevé de compte du mois en cours ainsi qu'aux relevés des 12 (douze) derniers mois.

S'il n'y a pas déjà souscrit, l'Utilisateur se voit proposer l'adhésion au relevé électronique.

L'Utilisateur peut également se voir proposer des offres dans le cadre de l'utilisation de son compte de crédit renouvelable.

L'Utilisateur peut gérer son compte directement en ligne et ainsi :

- demander un financement (cf point 3.3);
- consulter son règlement attendu ou modifier son prélèvement planifié ;
- opérer un règlement complémentaire à l'échéance attendue par prélèvement automatique ou carte bancaire
- visualiser ses informations contractuelles (barèmes des taux et de mensualités) ;

#### **b – Prêt personnel dont le regroupement de crédits**

Sur la synthèse de son prêt personnel, l'Utilisateur visualise toutes les données financières liées au crédit qui lui a été consenti : montant du crédit consenti, durée de son crédit,

montant de l'échéance, TAEG, montant total remboursé, montant restant à rembourser, durée restante à rembourser, tableau d'amortissement.

Il peut également consulter ses informations contractuelles.

### **c – Crédit affecté**

L'Utilisateur visualise toutes les données financières liées au crédit qui lui a été consenti : montant du crédit consenti, durée de son crédit, montant de l'échéance, TAEG, montant total remboursé, montant restant à rembourser, durée restante à rembourser, tableau d'amortissement.

Il peut également consulter ses informations contractuelles.

## **3.2 Actes de gestion au sein de l'Espace Client Web**

A l'intérieur de son Espace Client Web, l'Utilisateur a accès à la consultation des informations relatives à l'ensemble de son ou de ses comptes Cofinoga.

L'Utilisateur peut également consulter et, le cas échéant, demander la mise à jour de ses informations personnelles.

Si des documents sont exigés, cette mise à jour n'est effective qu'après réception et traitement par Cofinoga de la ou des pièces justificatives attendues.

Ces consultations et mises à jour peuvent porter sur :

- l'état civil ;
- les coordonnées postales ;
- les coordonnées téléphoniques ;
- les coordonnées bancaires ;
- les coordonnées électroniques ;
- la situation budgétaire du foyer (emprunteur principal et conjoint le cas échéant).

En cas de perte ou de vol de sa Carte privative, l'Utilisateur a accès à un process en ligne de mise en opposition conformément aux dispositions des articles L 133-19 et L 133-20 du code monétaire et financier.

En cas de perte ou de vol de la Carte Bancaire l'Utilisateur doit contacter le Centre National de mise en opposition par téléphone au 0 825 000 222 (0,15 €/min).

L'Utilisateur peut dans la rubrique « Contactez-nous » adresser un e mail à la Relation Client pour demander à recevoir la copie de son contrat de crédit :

- par courrier électronique ou par courrier postal aux adresses électronique et postale qu'il a préalablement communiquées. Il est rappelé que ce service a un coût qui est indiqué dans les conditions tarifaires accessibles sur l'Espace Client à la rubrique « Mes informations contractuelles ».

### **3.3 Les demandes de financement**

#### **a – Demande de tirages financiers sur le crédit renouvelable**

L'Utilisateur, titulaire d'un compte de crédit renouvelable sans incident de gestion, a la possibilité d'effectuer, à partir de son Espace Client, des demandes de financement ciaprès dénommés « Tirages financiers » aux conditions de remboursement contractuelles, dans la limite du crédit consenti et du montant restant utilisable, et sous réserve d'acceptation de la demande par le Prêteur.

Le Prêteur se réserve la possibilité de proposer à l'Utilisateur des « Utilisations Spéciales » consistant en des Tirages financiers à des conditions financières avantageuses sur une période déterminée.

L'Utilisateur, souhaitant effectuer une demande de Tirage financier, clique sur le bouton prévu à cet effet sur la page d'accueil de l'Espace Client ou sur la synthèse de son compte ou sur une bannière.

Il doit alors renseigner le montant souhaité (dans la limite de son montant utilisable) et indiquer son choix de mode de financement (virement ou chèque). Si toutes les conditions lui conviennent, l'Utilisateur formule sa demande de Tirage financier en opérant un premier clic sur le bouton prévu à cet effet.

La demande de Tirage financier fait l'objet d'une page récapitulative prenant en compte l'encours crédit de l'Utilisateur et reprenant le détail de tous les éléments de la demande de Tirage, et notamment le montant choisi, le TAEG applicable et le montant de la mensualité.

L'Utilisateur peut donc vérifier sa demande, la corriger éventuellement ou l'annuler. Dès que son choix est définitif, l'Utilisateur confirme sa demande de tirage en cliquant sur « je confirme ma demande ».

Cette dernière ne peut alors être modifiée ou annulée qu'en contactant le service Relation Clientèle 05.56.55.56.00.

#### **b – Demande de prêt**

L'Espace Client Web permet à l'Utilisateur d'effectuer s'il est éligible :

- des simulations de demande de crédit, en précisant la nature du crédit, le montant du financement, la durée ou le montant de la mensualité souhaité.
- parmi la gamme de produits proposés, une demande de crédit en ligne en remplissant le formulaire prévu à cet effet.

Sous réserve d'un premier accord de principe, l'Utilisateur peut choisir d'imprimer son offre de contrat de crédit, pour plus de rapidité, ou de le recevoir par courrier postal, sous 2 à 5 jours.

L'Utilisateur doit alors retourner l'offre de contrat de crédit datée et signée, accompagnée des justificatifs demandés, à l'adresse suivante : Cofinoga Libre Réponse 59005 33912 Bordeaux cedex 9, adresse indiquée sur le contrat de crédit ainsi que sur le mail adressé au client. A compter de la signature de l'offre de contrat de crédit, l'Utilisateur dispose d'un droit de rétractation de 14 jours.

La réponse définitive du Prêteur est adressée à l'Utilisateur par mail après étude de son dossier.

### **3.4 Proposition de produits d'assurance individuelle**

Des produits d'assurance individuelle peuvent être proposés sur l'Espace Client par Le prêteur en sa qualité de courtier en assurance inscrit à l'ORIAS n° 07 023 103. Pour y souscrire, l'Utilisateur doit appeler le numéro de téléphone précisé sur la page présentant le produit ou peut se faire rappeler gratuitement par un attaché clientèle aux heures d'ouverture de la relation clientèle (du lundi au vendredi de 8h30 à 19h00) sous réserve des disponibilités des attachés clientèle. Les informations relatives à l'assurance souscrite par l'Utilisateur ne sont pas visibles sur l'Espace Client. Pour obtenir ces informations, il doit contacter le service Relation Clientèle au 05.56.55.56.00.

### **3.5 L'accès au compte S'Miles**

Sous réserve d'adhésion au programme de fidélité S'Miles géré par FIDECOM SA Siège social : 18 Rue de Londres 75009 PARIS, l'Utilisateur a connaissance de son solde de points S'Miles dès la page d'accueil de l'Espace Client Web. Cette information est communiquée sous réserve des opérations en cours (cumul de points ou transformation de points non comptabilisé au moment de la connexion).

De plus, l'Utilisateur peut accéder à son compte S'Miles depuis l'Espace Client Web. Les conditions générales S'Miles sont consultables directement sur [https://www.rubriquefidelite.com/minisite/Framework?code\\_rub=QUI](https://www.rubriquefidelite.com/minisite/Framework?code_rub=QUI)

### **3.6 L'accès à l'abonnement presse.**

L'Espace Client Web permet à l'Utilisateur de souscrire des formules d'abonnements presse délivrées par BNP Paribas Personal Finance. Pour bénéficier de ces offres, l'Utilisateur doit avoir renseigné son adresse e-mail dans son Espace Client et être en possession d'un crédit renouvelable dont le montant disponible s'élève au minimum à 100 euros. Le montant de l'abonnement est prélevé mensuellement sur le compte de crédit renouvelable.

#### **Article IV – Convention de preuve**

Conformément à la loi sur l'Economie Numérique, les Parties conviennent que, sauf preuve contraire, toute donnée sous format électronique, tout fichier, toute opération réalisé(e), reçu(e), conservé(e) et traité(e), avec l'accord préalable de l'Utilisateur, sur le site de l'espace client, tout échange entre les Parties fait par voie électronique ou tout autre moyen dématérialisé est admis à titre de preuve.

#### **Article V – Confidentialité et sécurité des données**

Il figure en Annexe des présentes un guide des bonnes pratiques à adopter dans le cadre de l'utilisation de l'Espace Client Web, et ce afin de renforcer la sécurisation des données personnelles au sein de cet espace.

### **5.1 Protection des données**

L'Utilisateur s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires à la conservation et l'utilisation de ses Codes d'Accès à l'Espace Client Web qui demeurent strictement confidentiels. Il doit prendre toutes les précautions qui s'imposent et notamment ne pas les confier à un tiers, ni les inscrire sur un document. Le Prêteur informe l'Utilisateur qu'il peut être tenu pour responsable en cas de divulgation et d'utilisation de ses Codes d'Accès par un tiers suite à une négligence avérée de sa part au regard des présentes obligations de confidentialité et de sécurité.

Dés lors, toute consultation de l'Espace Client Web et toutes opérations réalisées à partir dudit Espace Client Web, à l'aide de ses Codes d'Accès, sont présumées émaner de l'Utilisateur.

Lorsque l'Utilisateur suspecte une utilisation frauduleuse ou non autorisée par lui de ses Codes d'Accès, il doit immédiatement prévenir le Prêteur en contactant le service de la Relation Clientèle au 05.56.55.56.00 afin de demander le blocage de ses Codes d'Accès à l'Espace Client.



Dés lors l'accès de l'Utilisateur à l'Espace Client Web sera suspendu (cf. article III – C).

Le Prêteur s'engage à tout mettre en oeuvre pour assurer le bon fonctionnement de l'Espace Client Web, notamment pour assurer la bonne exécution de l'ensemble des opérations, décrites à l'Article IV et la confidentialité des données recueillies et communiquées via l'Espace Client.

Tous les échanges entre le serveur sur lequel est hébergé l'Espace Client Web et le poste informatique de l'Utilisateur sont cryptés par l'utilisation d'un protocole https permettant ainsi d'assurer l'authentification des utilisateurs de l'Espace Client Web, la confidentialité et l'intégrité des données échangées.

De même les serveurs sont sécurisés afin d'éviter la contamination de virus. Cependant, le Prêteur ne peut garantir à l'Utilisateur l'absence totale de risque de contamination de virus et de tentatives d'intrusion sur son poste informatique et ne pourra donc en être tenu pour responsable.

L'Utilisateur prend donc toutes les mesures appropriées de façon à protéger son poste informatique de toute contamination ou de toute intrusion.

## **5.2 Cookies**

Les données de trafic et les fichiers de cookies implantés sur l'ordinateur de l'Utilisateur ont une triple finalité :

- sécuriser les transactions qu'il peut être amené à réaliser,
- mémoriser temporairement ses demandes, jusqu'à la transaction,
- permettre au Prêteur, en interne, de procéder à des analyses de fréquentation de ses pages d'information afin d'en améliorer le contenu.

La durée de conservation de ces informations n'excède pas 1 an. Les données relatives à la navigation des visiteurs ne sont pas exploitées nominativement. Il s'agit de statistiques agrégées permettant de connaître les pages les plus et les moins populaires, les chemins préférés, les niveaux d'activité par jour de la semaine et par heure de la journée, les principales erreurs clients ou serveur. Lors de sa première connexion à l'Espace Client Web il est proposé à l'Utilisateur de s'opposer à l'utilisation de ces cookies. En poursuivant sa navigation, il accepte l'utilisation des cookies précités. Il peut s'opposer à tout moment à l'enregistrement de "cookies" en configurant son navigateur.

## **Article VI – INFORMATION SUR L'UTILISATION DES DONNEES PERSONNELLES**

La protection de vos données personnelles est importante pour le Groupe BNP Paribas, qui a défini une série de principes communs rappelés au sein d'une Politique de Protection des Données applicable à l'ensemble du Groupe et disponible sur le site internet de BNP Paribas.

Cette Notice d'Information vous fournit des informations détaillées relatives à la protection de vos données personnelles par BNP Paribas Personal Finance (Nous).

Nous sommes, en tant que responsable de traitement, en charge du traitement de vos données personnelles. L'objet de cette Notice d'Information est de vous informer sur les données vous concernant que nous traitons, les raisons pour lesquelles nous les utilisons ou les partageons, sur la durée pendant laquelle nous les conservons, et sur la manière dont vous pouvez exercer vos droits.

Si nécessaire, des informations supplémentaires pourront vous être fournies lorsque vous sollicitez un produit ou service spécifique.

## **1- QUELLES DONNEES PERSONNELLES TRAITONS-NOUS ?**

Nous nous engageons à ne collecter et à ne traiter que les données qui sont nécessaires à nos activités et qui permettent de vous fournir le meilleur niveau de personnalisation de nos produits ou services. Nous portons une grande attention à vos données et avons pour cela mis en place des mesures de sécurité adéquates afin de garantir leur protection à tout moment.

Nous collectons différentes données vous concernant, parmi lesquelles :

- des données permettant de vous identifier ;
- des données permettant de vous contacter ;
- des données relatives à votre situation familiale ;
- des données relatives à votre statut fiscal ;
- des informations sur vos études et votre activité professionnelle ;
- des données financières, bancaires, ou relatives aux transactions que vous réalisez ;
- des données relatives à votre comportement, vos habitudes et vos préférences ;
- liées à l'utilisation que vous faites de nos produits et services ;
- relatives aux échanges que nous avons ensemble (par ex. des comptes rendus d'entretien, un historique ou des enregistrements d'appels téléphoniques).

Nous sommes également susceptibles d'utiliser les données que nous possédons déjà relatives à votre situation personnelle, économique, financière et bancaire.

Nous pouvons être amenés à collecter les données sensibles suivantes, uniquement avec votre consentement explicite et préalable :

- des données biométriques (par exemple vos empreintes digitales, votre voix ou votre visage), qui pourront être utilisées à des fins de sécurité ou pour vous identifier ;
- des données de santé, par exemple pour la conclusion de certains contrats d'assurance, ces données étant collectées au cas par cas, et uniquement si elles sont nécessaires.

Sauf obligation légale, nous ne traitons jamais de données personnelles qui seraient liées à vos origines raciales ou ethniques, à vos opinions politiques, religieuses ou philosophiques,

à votre appartenance syndicale, de données génétiques, ou relatives à votre orientation et à votre vie sexuelle.

Les données que nous traitons peuvent avoir été fournies directement par vous ou obtenues à partir des sources suivantes, et ce afin de mettre à jour ou enrichir nos bases de données :

- des publications ou bases de données mises à disposition par les autorités ;
- nos prestataires de service ou nos clients professionnels ;

- des tiers tels que des organismes de prévention de la fraude, ou des fournisseurs de données, en conformité avec la réglementation sur la protection des données ;
- des sites internet ou des pages publiées sur les réseaux sociaux contenant des informations que vous avez rendues publiques (par ex. votre propre site internet ou vos profils sur les réseaux sociaux).

## **2- CAS PARTICULIERS DE COLLECTE DE DONNÉES PERSONNELLES, Y COMPRIS LES CAS DE COLLECTE INDIRECTE**

Dans certaines circonstances, nous pouvons être amenés à collecter et utiliser des données personnelles concernant des personnes avec lesquelles nous avons, pourrions avoir, ou avons eu une relation, tels que des prospects.

Dans certains cas, nous pouvons également avoir collecté des données personnelles vous concernant bien que vous ne soyez pas entrés en relation directement avec nous. Cela peut se produire si vos coordonnées nous sont communiquées par un de nos clients, si vous êtes par exemple :

- membre de sa famille ;
- co-emprunteur ou garant ;
- représentant légal (titulaire d'une délégation de pouvoir) ;
- bénéficiaire de contrats d'assurance ;
- bénéficiaire effectif ;
- actionnaire ;
- représentant d'une entité juridique (qui peut être soit un de nos clients ou un de nos vendeurs) ;
- personnel de l'un de nos fournisseurs de services ou partenaires commerciaux.

## **3- POUR QUELLES FINALITES ET SUR QUEL FONDEMENT VOS DONNEES PERSONNELLES SONT-ELLES TRAITEES ?**

### **a) Pour nous conformer à nos obligations légales et réglementaires :**

Nous utilisons vos données à caractère personnel pour nous acquitter de différentes obligations, parmi lesquelles :

- lutter contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme ;
- nous conformer à la législation applicable en matière de sanctions financières internationales et d'embargos ;
- lutter contre la fraude fiscale et remplir nos obligations en matière de déclarations ou de contrôle fiscal ;

- 
- appliquer les réglementations bancaires et financières en vertu desquelles nous devons notamment :  
  
mettre en place des mesures de sécurité afin d'éviter les abus et les fraudes ;
- détecter les transactions inhabituelles ;
- délivrer et conserver les certificats électroniques liés aux signatures électroniques ;
- définir votre note de risque de crédit et votre capacité de remboursement ;
- contrôler et déclarer les risques auxquels nous pourrions être exposés ;
- détecter les situations de fragilité financière afin de proposer aux clients concernés des mesures d'accompagnement adaptées ;
- répondre aux demandes officielles d'autorités publiques ou judiciaires dûment autorisées.

Les données vous concernant pourront notamment être utilisées pour la transmission d'informations au Fichier Central des Chèques (FCC).

Par ailleurs, et dans le cadre de la procédure d'octroi de crédit, nous sommes tenus de consulter le Fichier des Incidents de remboursement de Crédits aux Particuliers (FICP), et en cas d'incident de paiement caractérisé, de demander l'inscription d'informations vous concernant dans ce fichier. Il est important de noter qu'en cas de refus de votre demande, vous pouvez nous solliciter pour un entretien afin de présenter vos observations.

**b) Pour exécuter un contrat auquel vous êtes partie ou bien exécuter des mesures précontractuelles prises à votre demande :**

- vous donner des informations concernant nos produits et services ;
- vous assister et répondre à vos demandes ;
- réaliser les opérations nécessaires à la gestion des produits ou services auxquels vous avez souscrit ;
- évaluer si nous pouvons vous proposer un produit ou service et sous quelles conditions ;
- gérer et traiter les incidents de paiement, les impayés et les opérations de recouvrement amiable et judiciaire en découlant.

**c) Pour servir nos intérêts légitimes :**

Nous traitons vos données personnelles afin de déployer et développer nos produits et services, d'améliorer notre gestion du risque et de défendre nos intérêts en justice, ce qui inclue :

- établir la preuve des transactions ;
- assurer la sécurité physique, logique et informatique de nos réseaux ;

- 
- prévenir la fraude ;
- établir des modèles statistiques individuels, sur la base de l'analyse de vos opérations, afin de contribuer à définir votre note de risque de crédit ;
- mener des actions de recherche et développement, en établissant des statistiques des modèles ou des tests, pour optimiser la gestion du risque des filiales de notre groupe ou afin d'améliorer nos produits et services et en développer des nouveaux ;
- former notre personnel en enregistrant les appels téléphoniques passés à ou par nos centres d'appels ;
- personnaliser notre offre et celle des autres filiales du groupe BNP Paribas et :
- améliorer la qualité des produits ou services que nous vous proposons, notamment en segmentant nos prospects et clients afin de leur fournir les produits ou services les plus adaptés ;
- promouvoir des produits et services qui correspondent à votre situation ou à votre profil.

Cela peut être réalisé en :

- analysant vos habitudes et préférences à travers différents canaux (par ex. emails, communications, visites sur nos sites internet) ;
- partageant vos données avec une autre filiale du groupe BNP Paribas, notamment si vous êtes, ou allez devenir, client de cette entité ;
- proposant des produits ou services correspondant à votre situation, et aux produits ou services que vous détenez ou utilisez déjà ;
- en surveillant les opérations pour identifier celles qui semblent inhabituelles.

**d) Pour respecter votre choix si nous demandons votre consentement pour un traitement spécifique :**

Dans certains cas, nous devons vous demander de consentir au traitement de vos données, par exemple :

- lorsque les activités décrites ci-dessus donnent lieu à une prise de décision automatique ayant des conséquences juridiques ou vous affectant de manière significative. Dans cette hypothèse, nous vous informerons séparément de la logique sous-jacente ainsi que de l'importance et des conséquences prévues de ce traitement ;
- si nous sommes amenés à traiter vos données pour des finalités autres que celles listées dans la section 3, nous vous en informerons, et nous collecterons votre consentement lorsque c'est nécessaire.

**4- AVEC QUI PARTAGEONS-NOUS VOS DONNEES PERSONNELLES ?**

-

Afin de remplir les finalités mentionnées ci-dessus, nous transférons vos données uniquement aux destinataires suivants :

les sociétés du Groupe BNP Paribas (par ex. afin de vous faire bénéficier de la gamme complète des produits et services proposés par notre groupe) ;

- les prestataires qui effectuent un service pour notre compte ;
  - les agents commerciaux indépendants, les intermédiaires ou courtiers ;
  - nos partenaires financiers et commerciaux (par ex. dans le cadre d'opérations de cessions de créances, notamment à des sociétés de gestion dans le cadre d'opérations de titrisation) ;
  - sur requête des autorités judiciaires, financières ou d'autres organismes gouvernementaux ;
  - certaines professions réglementées, telles que les avocats, notaires ou cabinets d'audit. Vos données pourront également être transmises, s'agissant de l'étude, de l'octroi et de la prévention des impayés, aux entités du groupe BNP Paribas Personal Finance ainsi qu'aux établissements de crédit soumis au secret professionnel, liés à BNP Paribas Personal Finance en vue de la gestion de leurs crédits aux particuliers.
- Liste des établissements

## **5- TRANSFERTS DE DONNEES PERSONNELLES HORS DE L'UNION EUROPEENNE**

Dans l'hypothèse de transferts de données vers des pays situés hors de l'Union Européenne pour lesquels la Commission européenne a reconnu un niveau de protection des données adéquats, vos données personnelles seront transférées sur ce fondement.

Pour des transferts prévus vers des pays situés hors de l'Union Européenne, et pour lesquels un niveau de protection des données adéquat n'a pas été reconnu par la Commission européenne, nous nous fonderons soit sur l'existence d'une dérogation applicable à une situation spécifique (par ex. si le transfert est nécessaire à l'exécution d'un contrat tel que la réalisation d'un transfert de fonds ou un paiement international) ou nous mettrons en place l'une des garanties permettant d'assurer la protection de vos données personnelles :

- des clauses contractuelles types approuvées par la Commission européenne auxquelles seront associées des mesures de sécurité appropriées afin d'assurer la protection de vos données personnelles ;
- des règles contraignantes d'entreprise le cas échéant.

Afin d'obtenir une copie de ces mesures ou savoir où elles sont disponibles, vous pouvez adresser une demande écrite dans les conditions prévues à la section 9.

## **6- COMBIEN DE TEMPS CONSERVONS-NOUS VOS DONNEES PERSONNELLES ?**

-

Nous conservons vos données aussi longtemps que nécessaire afin de nous permettre de nous conformer aux réglementations et lois applicables, ou aussi longtemps que nécessaire à nos exigences opérationnelles, telles que la conservation des comptes, l'amélioration de la gestion de la relation commerciale, la réponse aux plaintes, réclamations ou aux demandes des régulateurs, ainsi que le cas échéant, pour défendre nos droits.



Par exemple, la plupart des données de nos clients sont conservées pendant 10 ans à l'issue de la relation contractuelle. Pour les prospects et dans l'hypothèse où une demande n'aboutit pas, les données permettant de vous relancer sont conservées pendant 6 mois.

## **7- QUELS SONT VOS DROITS ET COMMENT POUVEZ-VOUS LES EXERCER ?**

Conformément à la réglementation, vous disposez de différents droits sur vos données :

- droit d'accès : vous pouvez obtenir des informations relatives au traitement de vos données ainsi qu'une copie de celles-ci ;
- droit de rectification : si vous considérez que vos données personnelles sont inexactes ou incomplètes, vous avez le droit d'obtenir que ces données soient modifiées en conséquence ;
- droit d'effacement : vous pouvez demander la suppression de vos données personnelles, dans la limite permise par la législation ;
- droit à la limitation du traitement de vos données ;
- droit d'organiser la gestion de vos données après votre décès ;
- droit d'opposition : vous pouvez pour des motifs liés à votre situation particulière, vous opposer au traitement de vos données personnelles.

Vous avez notamment le droit de vous opposer, à tout moment, au traitement de vos données à des fins de prospection, ce qui inclue les traitements de profilage liés à cette prospection.

- droit de retirer votre consentement : lorsque le traitement de vos données a été soumis à votre consentement, vous avez le droit de retirer ce consentement à tout moment ;
- droit à la portabilité : lorsque que c'est applicable, vous avez le droit de demander à récupérer les données que vous nous avez fournies ou à ce qu'elles soient transmises à un tiers si c'est techniquement possible.

Si vous souhaitez exercer les droits listés ci-dessus, merci d'adresser une demande écrite à l'adresse suivante :

**Service Consommateurs LIBRE REPONSE 16004 33912 BORDEAUX CEDEX 9**

en joignant une copie de votre pièce d'identité afin de nous permettre de vous identifier.

Conformément à la réglementation en vigueur, et en plus des droits mentionnés ci-dessus, vous avez également la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés).

## **8- COMMENT POUVEZ-VOUS ETRE MIS AU COURANT DES CHANGEMENTS DE CETTE NOTICE D'INFORMATION ?**

Dans un monde où les technologies évoluent constamment, il se peut que nous devions mettre à jour régulièrement cette Notice d'Information.

Nous vous invitons à revoir la dernière version de cette notice en ligne sur notre site internet, et nous vous informerons de tout changement significatif sur notre site internet ou par l'un de nos canaux habituels de communication.

## **9- COMMENT NOUS CONTACTER ?**

Si vous avez des questions relatives à l'utilisation de vos données personnelles décrite dans cette Notice d'Information, merci de contacter notre délégué à la protection des données, Délégué à la protection des données France 95908 Cergy Pontoise Cedex 09 - [delegueprotectiondonneescofinoga@bnpparibas-pf.com](mailto:delegueprotectiondonneescofinoga@bnpparibas-pf.com), qui examinera votre demande.

## **10- DIVERS**

Si vous voulez en savoir plus sur la protection de la vie privée et la sécurité, merci de prendre connaissance notre Politique Cookies.

### **Liste des établissements**

Liste des établissements de crédit soumis au secret professionnel bancaire en vertu de l'article L 511-33 du Code Monétaire et Financier, liés à BNP PARIBAS Personal Finance Sociétés faisant partie du Groupe BNP PARIBAS Personal Finance

#### **Sociétés totalement gérées**

- COFICA BAIL
- CREDIT MODERNE ANTILLES GUYANE
- CREDIT MODERNE OCEAN INDIEN
- DOMOFINANCE • LOISIRS FINANCE
- NORRSKEN FINANCE
- PROJEO
- CAFINEO

#### **Sociétés faisant parties du Groupe BNP Paribas ayant confié tout ou partie de la gestion de leurs crédits à la consommation à BNP PARIBAS Personal Finance**

- BNP Paribas

**Etablissements de crédit liés à BNP PARIBAS Personal Finance pour la gestion de leurs crédits ou des transactions relatives aux opérations de paiement, avec ou sans participation capitalistique**

- AXA BANQUE FINANCEMENT
- AXA BANQUE (anciennement Banque Directe)
- NATIXIS FINANCEMENT
- BANQUE REVILLON

**Article VII – Traitement des réclamations**

Pour connaître les modalités du traitement des réclamations, la charte du traitement des réclamations est en permanence accessible sur l'Espace Client dans l'onglet dédié

Pour toutes réclamations relatives au Crédit ainsi que le cas échéant à l'assurance facultative garantissant le remboursement du crédit à laquelle vous auriez adhéré par l'intermédiaire du Prêteur, vous devez vous adresser au gestionnaire habituel de votre compte.

Vous trouverez ses coordonnées sur les différents courriers de gestion que vous aurez reçus ainsi que sur l'Espace Client.

En cas d'insatisfaction de votre part dans la réponse apportée à votre réclamation exprimée auprès du gestionnaire habituel de votre compte, vous pouvez exprimer de nouveau votre réclamation par courrier adressé à l'adresse suivante :

**Service Consommateurs  
Libre Réponse 16004 33912  
Bordeaux Cedex 9.**

Nous nous engageons à vous apporter une réponse sous 10 jours ouvrés ou à vous tenir régulièrement informé de l'avancement de votre dossier.

Si un accord n'est pas trouvé, vous pouvez vous adresser gratuitement auprès d'un Service de Médiation indépendant dont les coordonnées sont

**"Médiation - BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE - ACI FCL 9065 - 92595 Levallois-Perret cedex"** et ceci, sans préjudice des autres voies d'actions légales. La saisine de la Médiation doit s'effectuer par écrit, en langue française et par voie postale ou en ligne directement sur le site de la Médiation (<https://mediation-groupe.bnpparibas-pf.com>).

Elle n'est pas possible si une procédure judiciaire est en cours ou si le différend porte sur les conditions d'un réaménagement ou d'un rééchelonnement.

## **Article VIII. Force majeure**

Sont considérés comme cas de force majeure les événements imprévisibles, insurmontables et extérieurs échappant à la volonté des Parties et rendant impossible l'exécution de la présente convention.

Peuvent être considérés comme tels notamment une défaillance des réseaux de télécommunications, l'indisponibilité de matériels ou de personnels. Les cas de force majeure suspendent les obligations des Parties nées des présentes Conditions Générales d'Utilisation pendant toute la durée de l'évènement.

## **Article IX - Droit applicable**

Les présentes Conditions Générales sont soumises au droit français.

Tout différend relatif à la validité, l'interprétation ou l'exécution des présentes Conditions Générales est, faute d'accord amiable entre les parties, de la compétence des tribunaux français.

Tout litige pouvant survenir à raison de l'exécution ou de l'interprétation des Conditions Générales ainsi que de l'utilisation de l'Espace Client est portée au choix du demandeur, soit devant la juridiction du lieu où demeure le défendeur, soit devant la juridiction du lieu de l'exécution de la prestation de service. Par ailleurs, le consommateur peut saisir à son choix, outre l'une des juridictions mentionnées ci-avant, la juridiction du lieu où il demeurerait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable.

## **ANNEXE**

### **Guide des bonnes pratiques au sein de l'Espace Client**

L'accès à des données personnelles en ligne expose malgré toutes les précautions que BNP Paribas Personal Finance met en oeuvre pour la sécurisation de l'accès à votre Espace Client Sécurisé, à des risques de fraude.

Dès lors des règles importantes sont à connaître :

- Vérifier votre logiciel anti-virus. Il est important de mettre à jour régulièrement votre logiciel anti-virus pour protéger votre ordinateur contre toutes formes d'intrusions (virus, cheval de Troie ...).
- Vérifiez la date et l'heure de votre dernière connexion. Vous serez donc averti si une connexion a eu lieu à votre insu.
- Vérifiez que la connexion est sécurisée: dans la barre d'adresse la mention «https» doit apparaître et en bas de l'écran il doit y avoir un visuel représentant un cadenas.
- Déconnectez-vous après chaque session en cliquant sur le bouton prévu à cet effet.
- Ne communiquez à personne vos codes d'accès, votre numéro de compte. Eviter d'écrire votre code d'accès à côté de votre numéro de compte.

- Penser à changer régulièrement votre code d'accès. - Eviter pour le choix de votre code d'accès:

\* les suites de chiffres, les chiffres identiques Ex: 000000; 123456; ...

\* les éléments courants de votre vie Ex: date de naissance de vos proches

- Ne pas vous connecter à votre Espace Client Sécurisé à partir d'un ordinateur qui ne vous appartient pas (ex: cybercafé).

**Au moindre doute sur la sécurisation de l'accès à votre Espace Client, contacter le service de Relation Clientèle au 05 56 55 56 00.**