

Politique de protection des données des clients de Boursorama Banque

Applicable au 25 mai 2018

Boursorama tient à construire avec ses clients une relation forte et durable, fondée sur la confiance et l'intérêt mutuel.

En tant qu'établissement de crédit soumis au secret bancaire, Boursorama assure la sécurité et la confidentialité des informations qui lui sont confiées.

Aussi, Boursorama est déterminée à protéger vos données personnelles et votre vie privée.

La présente politique de protection des données à caractère personnel (ci-après la « **Politique** ») décrit les engagements mis en œuvre par Boursorama, en tant que responsable de traitement, afin de veiller au respect de vos données personnelles. A travers cette Politique, Boursorama souhaite également vous informer clairement de la manière dont vos données personnelles sont collectées et utilisées lorsqu'en tant que Client vous souscrivez à nos produits et utilisez nos services.

Le respect de votre vie privée ainsi que de vos libertés et droits fondamentaux est primordial pour Boursorama. Aussi, Boursorama s'engage à ne pas utiliser certaines de vos données personnelles à des fins commerciales, telles que les données relatives à votre géolocalisation, votre activité sur les réseaux sociaux, les noms des bénéficiaires de vos transactions bancaires et vos données agrégées sans votre consentement. Vos données personnelles ne seront pas vendues à des sociétés tierces à des fins commerciales. Elles ne seront pas non plus communiquées à des tiers sans votre accord, en dehors du cadre de ses obligations réglementaires et contractuelles nécessaires à la gestion de la relation bancaire et à la fourniture des produits et services souscrits.

La Politique fait partie intégrante des Conditions Générales Boursorama, les termes portant une majuscule ayant une définition identique à celles des Conditions Générales.

Boursorama est susceptible d'apporter des modifications à la présente Politique. La version en vigueur est disponible sur le Site et Boursorama vous informera de tout changement par le biais de notre Site ou par tout autre moyen.

1. Quelles données font l'objet d'un traitement ?

Boursorama veille à ne collecter que des données strictement nécessaires au regard de la finalité pour laquelle elles sont traitées.

Lors de la collecte de vos données à travers un questionnaire, le caractère obligatoire de la communication des informations est indiqué par la présence d'un astérisque ou par tout autre procédé équivalent. Le défaut de communication de ces données aura pour conséquence l'impossibilité pour Boursorama de traiter votre demande.

Les différentes catégories de données à caractère personnel que Boursorama traite habituellement dans le cadre de son activité bancaire et conformément à ses obligations réglementaires sont les suivantes :

- **Données d'identification**, telles que votre prénom, votre nom de famille, vos lieu et date de naissance ;
- **Coordonnées**, comme votre adresse postale, votre numéro de téléphone et votre adresse électronique ;
- **Données sociodémographiques**, telles que votre situation familiale, vos tranches de revenus et patrimoine ;

- **Données de transactions**, telles que virements, paiements CB, retraits et dépôts, catégorisation de vos dépenses et revenus, ainsi que celles issues de vos comptes externes lorsque vous utilisez l'agrégation ;
- **Données spécifiques** à la souscription à un produit ou service particulier, comme votre revenu annuel, des informations relatives à votre situation professionnelle et à vos obligations financières, factures enregistrées dans l'espace de stockage de Boursorama ou encore des identifiants ou mots de passe utilisés pour accéder à des données d'organismes tiers ;
- **Données financières**, telles que vos crédits, la valeur de vos biens immobiliers ou autres actifs, votre connaissance des produits financiers ou encore votre appétence aux risques et objectifs de placements ;
- **Données fiscales**, telles que le pays de résidence fiscale et le numéro d'identification fiscal ;
- **Données d'équipements** relatives aux produits et services détenus chez Boursorama ou chez un organisme tiers lorsque vous utilisez le service d'agrégation ;
- **Données relatives à votre comportement et à vos préférences en ligne** lorsque vous naviguez sur notre site Internet ou sur des sites tiers ou encore vos données de connexion ;
- Données issues de vos échanges avec Boursorama (appel téléphonique, emails, sondage...) ;
- **Contenus** issus des zones de communication au public situées sur le Site (forums de discussions) ;
- Données obtenues avec votre consentement et/ou recueillies conformément à ce que la réglementation permet ou exige.

Toutes ces données sont généralement obtenues directement auprès de vous, que ce soit par téléphone, courrier ou Internet. Boursorama peut toutefois être amenée à traiter des données obtenues d'organismes tiers, afin notamment de satisfaire ses obligations réglementaires ou, avec votre consentement, dans le cadre de l'utilisation de certains services.

Dans le cadre de l'attribution et du renouvellement de ses moyens de paiement, Boursorama consulte le Fichier National des Incidents de remboursement des Crédits aux Particuliers (FICP) et le Fichier Central des Chèques (FCC) tenus par la Banque de France, tel que requis par la réglementation. Le FICP est notamment consulté avant la délivrance des premières formules de chèque et au moment de l'attribution et du renouvellement d'une carte de paiement. Le FCC est consulté avant la délivrance des premières formules de chèque et au moment de l'attribution d'une carte de paiement.

La communication et le traitement des données demandées par Boursorama est indispensable à la fourniture des produits et services de Boursorama et/ou au respect des exigences légales et réglementaires auxquelles Boursorama est soumise. En dehors de ces cas, Boursorama ne collecte aucune donnée sans votre accord préalable.

Les communications téléphoniques avec notre service clientèle sont contrôlées, enregistrées et analysées pour assurer la qualité du service, améliorer l'efficacité opérationnelle et la connaissance de vos besoins en évaluant par exemple votre satisfaction et en personnalisant la relation, confirmer la teneur de vos discussions à des fins de preuve ou de respect des obligations légales et réglementaires relatives aux marchés financiers, et de sécurité des transactions effectuées.

Boursorama collecte en outre automatiquement certaines informations sur votre type de navigateur et le matériel de connexion utilisé (ordinateur, appareil mobile) à des fins d'administration de ses systèmes, de lutte contre la fraude, de maintien de la qualité des services et de fourniture des statistiques générales concernant leur utilisation.

2. Pour quelles finalités les données personnelles sont-elles traitées ?

Les traitements réalisés par Boursorama répondent à une finalité explicite, légitime et déterminée, qui se base sur l'exécution du contrat, le respect d'une obligation légale ou réglementaire, le consentement pour les services permettant la synchronisation de documents externes ou encore l'intérêt légitime pour la prospection commerciale.

- Gestion de la relation Client

Dans le cadre de la relation contractuelle, Boursorama se doit de collecter certaines données relatives notamment à votre identité ou encore à votre situation financière d'avoir des informations exactes et à jour. Les données permettent notamment d'ouvrir, administrer ou gérer vos comptes. Boursorama effectue des analyses, mène des sondages et vous demande de répondre à des questionnaires dans le but de mieux comprendre vos besoins et assurer une expérience client positive.

- Fourniture des produits et services souscrits

Boursorama collecte et utilise les données susvisées aux fins de fournir les produits et services décrits au sein des Conditions Générales.

- Fourniture des services utilisant la synchronisation de données et documents externes

Pour vous fournir ces services et uniquement à cette fin, Boursorama collecte et utilise avec votre consentement les données et documents provenant d'organismes tiers que vous souhaitez synchroniser sur votre Espace Client.

- Gestion, étude et octroi de crédits, sélection des risques

Lors de l'octroi d'un prêt, Boursorama évalue votre capacité de remboursement conformément à ses obligations réglementaires. Le recours à des modèles statistiques de risques utilisant vos données permet d'évaluer le risque de non-remboursement du crédit.

- Respect des exigences légales et réglementaires

Boursorama doit respecter l'ensemble des obligations légales et réglementaires auxquelles elle est soumise, notamment en matière de gestion du risque opérationnel (dont la sécurité des réseaux informatiques et des transactions ainsi que celle de l'utilisation des réseaux de paiements internationaux), de la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme, d'obligations liées aux marchés financiers, et la détermination du statut fiscal.

- Prévention et lutte contre la fraude

Vos données sont utilisées pour détecter, gérer et lutter contre les fraudes ou pour enquêter sur une fraude particulière. Boursorama peut également faire appel au profilage en combinant vos données afin de détecter rapidement et efficacement une tentative de fraude ou un délit.

- Sécurité des réseaux informatiques et des transactions

Boursorama utilise des données afin de valider, suivre et sécuriser vos transactions et vos communications (Site, applications...) que vous pouvez utiliser lorsque vous interagissez avec

Boursorama. Boursorama utilise des données permettant l'aide à la détection de virus informatiques ou de logiciels malveillants sur les matériels et logiciels que vous utilisez, dans le but de lutter contre la fraude.

Boursorama peut utiliser des informations de type géographique permettant de lutter contre la fraude, par exemple en identifiant les clients, victimes de fraude, qui semblent apparaître au même moment dans deux lieux géographiques distants (lutte contre l'ubiquité...).

- Etablissement des preuves des transactions et conventions
- Recouvrement ou cession de créances, gestion des incidents de paiement
- Fourniture des services de l'espace communautaire du Site

Boursorama traite les données de l'espace communautaire du Site, lorsque vous l'utilisez, afin de vous permettre de bénéficier de l'intégralité des services proposés sur le Site, assurer la qualité et la sécurité des services, procéder à l'établissement de statistiques générales aux fins d'amélioration du service et assurer le règlement des différends qui pourraient intervenir.

- Proposition d'offres personnalisées de produits et services Boursorama

Boursorama traite vos données à des fins de prospection commerciale, réalisation d'animations commerciales et de campagnes publicitaires.

Boursorama souhaite vous communiquer des offres qui vous correspondent davantage afin de vous satisfaire dans la gestion quotidienne de vos comptes et de votre patrimoine. Boursorama a à cœur de vous proposer une expérience bancaire digitale personnalisée et des offres de produits et services toujours plus adaptées à vos besoins, à travers l'envoi d'emails, SMS ou la diffusion de bannières publicitaires.

Toutefois, si vous ne souhaitez pas recevoir des offres personnalisées ou répondre à des sondages sur la qualité de nos services, vous avez la possibilité de faire part à Boursorama de votre choix dans la rubrique « mes paramètres de confidentialité » de votre profil qui se trouve dans votre Espace Client et de sélectionner le type de prospection personnalisée que vous ne souhaitez plus recevoir (SMS, e-mails, bannières).

Boursorama, en tant que banque en ligne, n'a pas la possibilité de vous rencontrer afin de mieux vous connaître. Aussi, Boursorama est susceptible d'analyser vos données afin d'évaluer vos préférences, vos intérêts personnels et votre situation financière. Seules certaines données seront utilisées dans le respect de votre vie privée et de vos libertés et droits fondamentaux. Boursorama peut utiliser et combiner certaines de vos données, telles que des données sociodémographiques, des données relatives à votre activité bancaire et aux produits détenus et des données de navigation sur notre Site (sous réserve de votre acceptation à l'utilisation des cookies). Boursorama n'utilise en aucun cas, sans votre accord, vos données de comptes externes agrégées ou encore le nom du destinataire de vos transactions bancaires pour vous proposer des offres.

Boursorama analyse également les résultats de ses activités commerciales afin de mesurer l'efficacité des messages et actions réalisées auprès de vous pour être plus pertinent.

3. Qui sont les destinataires des données personnelles ?

Boursorama est consciente de la sensibilité de vos données et les traite avec le plus grand soin. Seules les données strictement nécessaires seront communiquées pour traitement à des tiers.

Boursorama peut être tenue de fournir certaines données aux autorités publiques, lorsqu'elles en font la demande, ou dans le cadre de ses obligations légales et réglementaires. Dans de tels cas, seules les informations précisément demandées sont communiquées.

Boursorama peut également être amenée à communiquer des informations aux agences de notation et aux personnes avec lesquelles elle négocie, conclut ou exécute (1°) des opérations de crédit (2°) des opérations sur instruments financiers, de garantie ou d'assurance destinées à la couverture d'un risque de crédit (3°) des prises de participation ou de contrôle dans un établissement de crédit, une entreprise d'investissement ou une société de financement (4°) des cessions d'actifs ou de fonds de commerce (5°) des cessions ou transferts de créances ou de contrats (6°) des contrats de prestations de services conclus avec un tiers en vue de lui confier des fonctions opérationnelles importantes, ou encore (7°) lors de l'étude ou l'élaboration de tout type de contrats ou d'opérations entre les personnes morales de son groupe, dès lors que ces informations sont nécessaires aux opérations concernées. Les tiers destinataires de ces informations sont eux-mêmes soumis à une obligation de confidentialité.

Boursorama est susceptible de communiquer vos données personnelles à ses prestataires techniques, partenaires, courtiers, assureurs ou des personnes morales de son groupe, dont l'intervention est strictement nécessaire pour réaliser l'une des finalités précitées. Boursorama s'assure que ces tiers traitent vos données de manière à garantir leur intégrité, leur confidentialité et leur sécurité.

Vos données ne seront pas transférées à d'autres fins que celles décrites au sein du titre 2 de la présente Politique, sauf avec votre autorisation expresse, laquelle pourra alors être retirée à tout moment.

4. Comment les données sont-elles sécurisées ?

Boursorama assure la sécurité de vos données en mettant en place une protection des données renforcée par l'utilisation de mesures techniques de sécurisation physiques et logiques afin de garantir l'intégrité de vos données, ainsi que leur traitement confidentiel et sécurisé. De façon plus précise, Boursorama crypte systématiquement vos données personnelles lorsqu'elles transitent sur les réseaux afin d'assurer leur confidentialité et d'éviter qu'elles ne soient interceptées par des tiers non autorisés. Les serveurs Boursorama sur lesquels vos données sont stockées sont situés dans des salles informatiques fermées et dont l'accès est restreint aux seules personnes nécessaires. Cet accès est strictement contrôlé afin d'éviter tout vol de données. Afin d'assurer la confidentialité de vos données dans les systèmes de Boursorama, les accès logiques sont octroyés uniquement aux processus automatiques et aux collaborateurs ayant la nécessité d'accéder aux données pour les traiter.

5. Pendant quelle durée les données personnelles sont-elles conservées ?

Vos données à caractère personnel pourront être conservées pour la durée nécessaire à l'accomplissement de la finalité pour laquelle elles ont été collectées tel que mentionné au titre 2. Elles seront ensuite supprimées. Par exception, ces données pourront être archivées pour gérer les réclamations et contentieux en cours ainsi que pour **répondre aux obligations légales et/ou réglementaires et/ou encore pour répondre aux demandes des autorités autorisées à en faire la demande.**

Boursorama conserve les données relatives à la gestion et à l'utilisation des produits et services souscrits en ligne, et plus généralement celles nécessaires à la gestion de la relation client, pour une durée de cinq (5) ans à compter de la fin de la relation commerciale, sauf si la loi exige que certaines de ces données soient conservées pour une durée plus courte. Elles peuvent être ensuite archivées selon les durées légales de conservation applicables.

Les données nécessaires à l'identification des comptes des personnes décédées sont conservées pendant une durée maximale de trente (30) ans en fonction des cas prévus par la réglementation en vigueur.

Les données relatives à la gestion, l'étude et l'octroi de crédits souscrits en ligne sont conservées pour une durée maximum de cinq (5) ans à compter du remboursement total du crédit ou pour une durée de douze (12) mois à compter de la notification de la décision de la banque si le crédit n'est pas consenti. Toutefois, les données recueillies au titre de la demande de crédit peuvent servir à actualiser les données déjà détenues. Elles peuvent ensuite être archivées selon les durées légales de conservation applicables.

Les données relatives à la fraude avérée sont conservées pour une durée maximale de cinq (5) ans à compter de la clôture du dossier de fraude. Lorsqu'une procédure judiciaire est engagée, les données sont conservées jusqu'au terme de la procédure judiciaire. Elles sont ensuite archivées selon les durées légales de prescription applicables.

Les données nécessaires au recouvrement ou à la cession de créances ou à la gestion des incidents de paiements sont conservées pour une durée de douze (12) mois à compter de l'extinction de la créance.

Les enregistrements des conversations et des communications sont conservés pour une durée maximum de cinq (5) ans à compter de leur enregistrement. Elles sont ensuite archivées selon les durées légales de prescription applicables.

Les données comptables sont conservées pendant une durée de dix (10) ans conformément aux dispositions de l'article L.123-22 du code de commerce.

Les données relatives aux messages publiés sur les forums de l'espace communautaire du Site sont conservées pendant une durée de trois (3) ans à compter de leur création, y compris si ces messages ont fait l'objet d'une suppression et ne sont plus visible sur le forum. De même, Boursorama conserve pendant une durée de trois (3) ans l'ensemble des informations relatives aux actions de modération qui seraient prises.

Boursorama ne conserve aucun historique relatif à votre utilisation des portefeuilles virtuels et listes de valeurs de l'espace communautaire du Site ni aucune donnée relative à votre activité (like, followers, bookmarks).

D'une manière générale, vos données sont conservées pour la durée nécessaire à l'accomplissement de la finalité pour laquelle elles ont été collectées telle que mentionnée dans la Politique. Elles seront ensuite supprimées. Par exception, ces données pourront être archivées pour gérer les réclamations et contentieux en cours ainsi que pour répondre à nos obligations légales et/ou réglementaires et/ou encore pour répondre aux demandes des autorités autorisées à en faire la demande.

En outre, certaines données pourront être conservées et anonymisées à des fins d'analyse statistique.

6. Utilisation de cookies

Dans le cadre de l'utilisation du Site, des cookies sont déposés. Les conditions de fonctionnement et d'utilisation de ces cookies sont décrites au sein de la Politique de Cookies, accessible [ici](#).

7. Le transfert de données hors de l'Union Européenne

En raison notamment de l'utilisation des réseaux de paiement internationaux, les traitements visés ci-dessus sont susceptibles d'impliquer des transferts de données à caractère personnel vers des pays non-membres de l'Union Européenne, dont la législation en matière de protection des données personnelles diffère de celles de l'Union Européenne.

Dans ce cas, un cadre précis et exigeant, conforme aux modèles adoptés par la Commission européenne, ainsi que des mesures de sécurité appropriées, assurent la protection des données à caractère personnel transférées. Les transferts de données à caractère personnel rendus nécessaires interviennent dans des conditions et sous des garanties propres à assurer la confidentialité et la sécurité de ces données. À ce titre, Boursorama met en œuvre toutes les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour assurer la sécurité de vos données à caractère personnel qui pourront également être communiquées, aux organismes officiels et aux autorités administratives et judiciaires habilitées du pays concerné, notamment dans le cadre de la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme, la lutte contre la fraude et la détermination du statut fiscal.

Pour en savoir plus sur les instructions de virements transmises entre banques par l'intermédiaire de réseaux internationaux sécurisés de télécommunications interbancaires, le client pourra consulter la « Notice d'Information Swift » sur le site internet fbf.fr.

8. Quels sont vos droits et comment les exercer ?

Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'Informatique, aux fichiers et aux libertés, ainsi qu'au Règlement Général sur la Protection des Données, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation du traitement, à la portabilité de vos données et de définir le sort de vos données après votre décès. Ces droits peuvent être exercés dans les conditions et les limites visées par la réglementation en vigueur. Il est précisé que l'exercice de certains de ces droits peut entraîner au cas par cas pour Boursorama l'impossibilité de fournir le produit ou le service.

Vous pouvez aussi à tout moment et sans frais, sans avoir à motiver votre demande, vous opposer à ce que ces données soient utilisées à des fins de prospection commerciale.

Ces droits ne peuvent s'exercer qu'en justifiant de son identité. Toute demande incomplète ne pouvant pas être traitée par Boursorama.

La demande de droit d'accès s'effectue directement au moyen du formulaire mis à votre disposition [ici](#).

Le droit d'opposition peut s'exercer directement sur le Site dans la rubrique « mes paramètres de confidentialité » de votre profil qui se trouve dans votre Espace Client.

Vous pouvez exercer vos autres droits ainsi que contacter le délégué à la protection des données personnelles en vous adressant par courrier électronique à l'adresse suivante : dpo@boursorama.fr.

Par ailleurs, tout consommateur ne souhaitant pas faire l'objet d'une prospection commerciale par voie téléphonique pourra gratuitement s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique tenue par OPPOSETEL (BLOCTEL).

Vous avez le droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), autorité de contrôle en charge du respect des obligations en matière de données à caractère personnel.

Date d'application de la présente Politique : le 25 mai 2018.