

## 1. ANNEXE 1 — LISTE DES TRAITEMENTS

### 1.1 GESTION COMMERCIALE

Processus	Fondement juridique	Données personnelles traitées	Source des données	Durée de conservation	Partagées avec
Enregistrement des vendeurs/concessionnaires	Contrat	<ul style="list-style-type: none"><li>Données d'identification;</li><li>Caractéristiques personnelles;</li><li>Numéro de registre national;</li><li>Données visuelles (photo d'identité);</li><li>Autre: toute communication avec le client/concessionnaire/prospect est conservée.</li></ul>	Directement de la personne concernée	3 ans si pas de dossiers/demandes du vendeur	<ul style="list-style-type: none"><li>Employés internes ayant accès au logiciel informatique de traitement des données;</li><li>Fournisseurs de services informatiques (Ixor, Salesforce).</li></ul>
Paiement des commissions au vendeur	Contrat	<ul style="list-style-type: none"><li>Données d'identification;</li><li>Détails financiers;</li><li>Profession et fonction.</li></ul>	Directement de la personne concernée	10 après la fin du contrat	<ul style="list-style-type: none"><li>Employés internes ayant accès au logiciel informatique de traitement des données;</li><li>Fournisseur de services informatiques Anytime.</li></ul>
Paiement des commissions au vendeur: Déclaration ONSS	Obligation légale	<ul style="list-style-type: none"><li>Données d'identification;</li><li>Détails financiers;</li><li>Numéro de registre national;</li><li>Profession et fonction.</li></ul>	Directement de la personne concernée	10 après la fin du contrat	<ul style="list-style-type: none"><li>Employés internes ayant accès au logiciel informatique de traitement des données;</li><li>Secrétariat social SD Worx (dans le cadre de la déclaration ONSS et création de la fiche 281);</li></ul>

## 1.2 DEMANDE ET ÉVALUATION DU CRÉDIT<sup>1</sup>

Processus	Fondement juridique	Données personnelles traitées	Source des données	Durée de conservation	Partagées avec
Offre de crédit	Contrat	<ul style="list-style-type: none"> <li>Données d'identification;</li> <li>Détails financiers.</li> </ul>	Directement de la personne concernée	6 semaines	<ul style="list-style-type: none"> <li>Employés internes ayant accès au logiciel informatique de traitement des données;</li> <li>Fournisseur de services informatiques Ixor.</li> </ul>
Demande de crédit	Contrat	<ul style="list-style-type: none"> <li>Données d'identification;</li> <li>Détails financiers;</li> <li>Caractéristiques personnelles;</li> <li>Habitudes de vie;</li> <li>Composition de ménage;</li> <li>Profession et fonction;</li> <li>Numéro de registre national;</li> <li>Données visuelles (copie carte d'identité);</li> <li>Autre: toutes les informations concernant le prospect et sa solvabilité sont étayées par le prospect au moyen de la documentation nécessaire.</li> </ul>	Directement de la personne concernée	10 après la fin du contrat (ou demande en cas de refus)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Employés internes ayant accès au logiciel informatique de traitement des données;</li> <li>Fournisseur de services informatiques Ixor.</li> </ul>
Évaluation de la demande de crédit: accorder un score de crédit automatique <sup>2</sup> /effectuer des contrôles généraux/effectuer une enquête de crédit	Obligation légale	<ul style="list-style-type: none"> <li>Données d'identification;</li> <li>Détails financiers;</li> <li>Caractéristiques personnelles;</li> <li>Profession et fonction;</li> <li>Numéro de registre national;</li> <li>Autre: toutes les informations concernant le prospect et sa solvabilité étayées par le prospect au moyen de la documentation nécessaire.</li> </ul>	Directement de la personne concernée	10 après la fin du contrat (ou demande en cas de refus)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Employés internes ayant accès au logiciel informatique de traitement des données;</li> <li>Fournisseur de services informatiques Ixor;</li> <li>Collaborateurs internes chargés de décider sur la demande de crédit (comité de crédit).</li> </ul>

<sup>1</sup> Ces processus sont également effectués lorsqu'une nouvelle partie est ajoutée à un contrat en cours.

<sup>2</sup> Chaque demande de crédit est soumise à une notation de crédit automatique. Celle-ci est déterminée à l'aide d'un modèle de notation préprogrammé qui tient compte de diverses exclusions et remarques, notamment en fonction de l'âge, du statut de revenu, des signalements à la BNB, etc. Si cette décision n'aboutit pas à un accord automatique, une enquête de crédit manuelle est néanmoins réalisée avec une intervention humaine. L'exhaustivité et l'exactitude de la demande sont toujours contrôlées.

Évaluation de la demande de crédit: contacter l'employeur	Consentement	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Profession et fonction</li> </ul>	Directement de la personne concernée	10 après la fin du contrat (ou demande en cas de refus)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Employés internes ayant accès au logiciel informatique de traitement des données</li> </ul>
Évaluation de la demande de crédit: communiquer la décision	Obligation légale	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autre: décision de crédit</li> </ul>	Générées par la banque elle-même	10 après la fin du contrat (ou demande en cas de refus)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Employés internes ayant accès au logiciel informatique de traitement des données;</li> <li>• Fournisseur de services informatiques Ixor;</li> <li>• Collaborateurs internes chargés de décider sur la demande de crédit (comité de crédit);</li> <li>• Concessionnaire.</li> </ul>
Création des documents de crédit	Contrat	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul>		10 après la fin du contrat	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Employés internes ayant accès au logiciel informatique de traitement des données;</li> <li>• Fournisseur de services informatiques Connective.</li> </ul>
Enregistrement du dossier/dépôt du mandat SEPA	Contrat	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Détails financiers;</li> <li>• Autre: données de facturation, données du véhicule.</li> </ul>	Via le concessionnaire	10 après la fin du contrat	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Employés internes ayant accès au logiciel informatique de traitement des données.</li> </ul>
Enregistrement de la plaque d'immatriculation	Contrat	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Données d'identification</li> </ul>	Via le concessionnaire	10 après la fin du contrat	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Employés internes ayant accès au logiciel informatique de traitement des données.</li> </ul>

### 1.3 GESTION DU DOSSIER DE CRÉDIT

Processus	Fondement juridique	Données personnelles traitées	Source des données	Durée de conservation	Partagées avec
Perte totale du véhicule financé	Contrat	<ul style="list-style-type: none"> <li>Données d'identification (de l'expert/de l'acheteur);</li> <li>Détails financiers (informations sur l'assurance);</li> <li>Habitudes de vie;</li> <li>Autres: rapport de l'expert, copie du PV en cas de vol.</li> </ul>	Directement de la personne concernée + autres (compagnies d'assurance)	10 après la fin du contrat	<ul style="list-style-type: none"> <li>Employés internes ayant accès au logiciel informatique de traitement des données</li> </ul>
Enregistrement de la communication avec le client	Intérêt légitime	<ul style="list-style-type: none"> <li>Habitudes de vie;</li> <li>Loisirs et intérêts;</li> <li>Autre: toute communication avec le client.</li> </ul>	Directement de la personne concernée	10 après la fin de la relation client	<ul style="list-style-type: none"> <li>Employés internes ayant accès aux logiciels informatiques de traitement des données</li> </ul>
Rachat du véhicule financé	Contrat	<ul style="list-style-type: none"> <li>Données d'identification (de la partie qui achète le véhicule);</li> <li>Détails financiers.</li> </ul>	Directement de la personne concernée	10 après la fin de la relation client	<ul style="list-style-type: none"> <li>Employés internes ayant accès aux logiciels informatiques de traitement des données</li> </ul>

### 1.4 GESTION DES DÉBITEURS

Processus	Fondement juridique	Données personnelles traitées	Source de données	Durée de conservation	Partagées avec
Contacteur les débiteurs	Contrat	<ul style="list-style-type: none"> <li>Données d'identification</li> </ul>	Directement de la personne concernée	10 après la fin de la relation client	<ul style="list-style-type: none"> <li>Employés internes ayant accès aux logiciels informatiques de traitement des données;</li> <li>Fournisseur de services informatiques CM.Com.</li> </ul>

Transmission de la commande à l'agence de recouvrement (pour effectuer une enquête de solvabilité)	Contrat	<ul style="list-style-type: none"> <li>Données d'identification;</li> <li>Détails financiers;</li> <li>Caractéristiques personnelles;</li> <li>Profession et fonction;</li> <li>Autres: copie du contrat, facture et décompte + toutes les informations recueillies par l'agence de recouvrement que nous pouvons consulter.</li> </ul>	Directement de la personne concernée + agence de recouvrement	10 après la fin de la relation client	<ul style="list-style-type: none"> <li>Employés internes ayant accès aux logiciels informatiques de traitement des données;</li> <li>Agence de recouvrement Agreco.</li> </ul>
Transmission de l'ordre de visite sur place	Contrat	<ul style="list-style-type: none"> <li>Données d'identification;</li> <li>Détails financiers;</li> <li>Caractéristiques personnelles.</li> </ul>	Directement de la personne concernée	10 après la fin de la relation client	<ul style="list-style-type: none"> <li>Employés internes ayant accès aux logiciels informatiques de traitement des données;</li> <li>Huissier de justice Modero.</li> </ul>
Récupération du véhicule <sup>3</sup>	Contrat	<ul style="list-style-type: none"> <li>Données d'identification;</li> <li>Autres: ordre de récupération du véhicule, dépôt éventuel d'une plainte pour abus de confiance, informations confidentielles comprenant le nom, l'adresse du demandeur et éventuellement des garants, informations sur le dossier, solde CX avec inclusion d'une copie de la facture d'achat, éventuellement une copie du contrat et de la lettre de résiliation/rupture, rapport de dommages, valeur indicative, photos du véhicule, offres lors de la vente.</li> </ul>	Directement de la personne concernée	10 après la fin de la relation client	<ul style="list-style-type: none"> <li>Employés internes ayant accès aux logiciels informatiques de traitement des données;</li> <li>Courtier Melase, Legal Brokers, Hammertime, Transexecutive.</li> </ul>

<sup>3</sup> Van Breda Car Finance peut décider, s'il y a un mandat disponible, de récupérer le véhicule (peut également se faire dans le cadre de la gestion CX ; voir ci-dessous). Pour ce faire, VBCF mandate un courtier agréé ou l'agence de recouvrement susmentionnée. Le courtier est chargé de vendre le véhicule (dans ce contexte, nous recevons du courtier les informations sur le véhicule, le rapport de dommages, la valeur indicative, les photos). Après la vente, nous recevons le montant de la vente et émettons une facture. Ensuite, un plan de remboursement est discuté avec le client.

Revendication <sup>4</sup>	Contrat	<ul style="list-style-type: none"> <li>Données d'identification;</li> <li>Autres: numéro de châssis de voiture, copie du contrat, facture d'achat.</li> </ul>	Directement de la personne concernée	10 après la fin de la relation client	<ul style="list-style-type: none"> <li>Employés internes ayant accès aux logiciels informatiques de traitement des données;</li> <li>Parquet/huissier de justice.</li> </ul>
----------------------------	---------	---	--------------------------------------	---------------------------------------	--

## 1.5 GESTION CX

Processus	Fondement juridique	Données personnelles traitées	Source des données	Durée de conservation	Partagées avec
Si créance auprès du curateur/médiateur des dettes	Obligation légale	<ul style="list-style-type: none"> <li>Autres: date de la faillite, téléchargement de la déclaration, copie du contrat, copie de la facture, mention des garants personnels (cautions), montant de la créance, société, numéro de compte, privilégié ou ordinaire, objet, référence</li> </ul>	Directement de la personne concernée	10 après la fin de la relation client	<ul style="list-style-type: none"> <li>Employés internes ayant accès aux logiciels informatiques de traitement des données;</li> <li>Services gouvernementaux: Regsol.</li> </ul>
Cession ou saisie du salaire (ne peut avoir lieu qu'après la signature d'un acte de cession de salaire)	Contrat	<ul style="list-style-type: none"> <li>Données d'identification;</li> <li>Détails financiers;</li> <li>Caractéristiques personnelles;</li> <li>Numéro de registre national.</li> </ul>	Directement de la personne concernée	10 après la fin de la relation client	<ul style="list-style-type: none"> <li>Employés internes ayant accès aux logiciels informatiques de traitement des données;</li> <li>Employeur;</li> <li>Services gouvernementaux;</li> <li>Huissier de justice Modero.</li> </ul>

<sup>4</sup> Si le véhicule est saisi mais que la banque en est propriétaire (leasing/location), une lettre est envoyée au curateur/huissier/parquet pour retirer la saisie, car le véhicule ne peut pas être vendu.

Demande d'enquête de solvabilité	Contrat	<ul style="list-style-type: none"> <li>Données d'identification;</li> <li>Détails financiers;</li> <li>Caractéristiques personnelles;</li> <li>Profession et fonction;</li> <li>Autres: copie du contrat, facture et décompte + toutes les informations recueillies par l'agence de recouvrement que nous pouvons consulter.</li> </ul>	Directement de la personne concernée + agence de recouvrement	10 après la fin de la relation client	<ul style="list-style-type: none"> <li>Employés internes ayant accès aux logiciels informatiques de traitement des données;</li> <li>Agence de recouvrement Credit Management Advice, TCM;</li> <li>Huissier de justice Modero.</li> </ul>
Lancement de la procédure juridique	Contrat	<ul style="list-style-type: none"> <li>Données d'identification;</li> <li>Autres: copie du contrat, facture, garantie, tableau d'amortissement, jugement/arrêt du tribunal.</li> </ul>	Directement de la personne concernée	10 après la fin de la relation client	<ul style="list-style-type: none"> <li>Employés internes ayant accès aux logiciels informatiques de traitement des données;</li> <li>Avocats.</li> </ul>
Vente de créances		<ul style="list-style-type: none"> <li></li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>Employés internes ayant accès aux logiciels informatiques de traitement des données;</li> <li>EOS Aremas.</li> </ul>

## 1.6 OFFRE D'ASSURANCES

Processus	Fondement juridique	Données personnelles traitées	Source des données	Durée de conservation	Partagées avec
Création d'une proposition	Contrat ou autorisation expresse (pour les données de santé)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Données d'identification;</li> <li>Détails financiers;</li> <li>Caractéristiques personnelles;</li> <li>Profession et fonction;</li> <li>Données de santé.</li> </ul>	Directement de la personne concernée	10 après la fin de la relation client	<ul style="list-style-type: none"> <li>Employés internes ayant accès aux logiciels informatiques de traitement des données;</li> <li>Compagnies d'assurance.</li> </ul>

## 1.7 ENREGISTREMENT DES DOSSIERS DE CRÉDIT ET DES DÉFAUTS DE PAIEMENT

Processus	Fondement juridique	Données personnelles traitées	Source des données	Durée de conservation	Partagées avec
Enregistrement CCP/RCE/ENR	Obligation légale	<ul style="list-style-type: none"> <li>Données d'identification;</li> <li>Détails financiers;</li> <li>Numéro de registre national.</li> </ul>	Directement de la personne concernée	10 après la fin de la relation client	<ul style="list-style-type: none"> <li>Employés internes ayant accès aux logiciels informatiques de traitement des données;</li> <li>BNB.</li> </ul>

## 1.8 SÉCURISATION DES BÂTIMENTS

La banque souhaite garantir au maximum la sécurité et la protection des personnes et des biens. C'est pourquoi il est possible que des caméras de surveillance soient installées dans les agences.

Processus	Fondement juridique	Données personnelles traitées	Source des données	Durée de conservation	Partagées avec
Sécurisation des bâtiments via des caméras de surveillance	Intérêt légitime	<ul style="list-style-type: none"> <li>Enregistrement vidéo</li> </ul>	Directement de la personne concernée	30 jour <sup>5</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Employés internes ayant accès au logiciel informatique de traitement des données;</li> <li>Entreprises qui rendent possible l'enregistrement d'images de caméra: Seris Technology.</li> </ul>

<sup>5</sup> Cette période peut être prolongée si les enregistrements peuvent contribuer à prouver un délit, des dommages, des troubles ou à identifier un auteur, un perturbateur de l'ordre public, un témoin ou une victime.

## 1.9 GÉNÉRAL

En plus des traitements susmentionnés réalisés dans le cadre d'un service spécifique, la banque réalise d'autres traitements dans le cadre du service global fourni à ses clients.

Processus	Fondement juridique	Données personnelles traitées	Source des données	Durée de conservation	Partagées avec
Téléphonie + reporting (notre fournisseur propose un outil d'analyse sur Microsoft Teams pouvant être utilisé pour les rapports)	Contrat ou intérêt légitime pour le reporting associé	<ul style="list-style-type: none"><li>Données d'identification;</li><li>Autres: standard automatique, file d'attente, date, appelant, origine, temps d'attente, type (interne/externe/conférence), réponse, répondu par.</li></ul>	Directement de la personne concernée	13 mois	<ul style="list-style-type: none"><li>Microsoft Teams Calling;</li><li>Fournisseur de télécommunications Proximus;</li><li>Moyobi (outil d'analyse de Proximus à des fins de reporting);</li></ul>
Impression centrale	Obligation légale	<ul style="list-style-type: none"><li>Données d'identification;</li><li>Autre: documents à imprimer.</li></ul>	Directement de la personne concernée	Suppression immédiate	<ul style="list-style-type: none"><li>Fournisseur de services informatiques Symeta Hybrid</li></ul>