

1. Qu'est-ce que le GDPR et pourquoi a-t-il été adopté ?

Le General Data Protection Regulation (GDPR) ou, en français, le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) est un règlement européen du 24 mai 2016 qui impose des obligations aux organisations en matière d'utilisation des données à caractère personnel. L'objectif de ce règlement est de mieux protéger les données à caractère personnel des citoyens et de leur donner plus de contrôle sur le traitement de leurs données personnelles. Il s'agit notamment de leur donner plus de droits et des droits plus importants à cet égard. En outre, le règlement impose des obligations plus claires et plus strictes aux entreprises qui traitent des données à caractère personnel. Le GDPR est entré en vigueur le 25 mai 2018.

2. Qu'entend-on par « données à caractère personnel » ?

Le GDPR ne s'applique qu'au traitement des données à caractère personnel. Les données à caractère personnel (ou données personnelles) désignent toute information se rapportant à une personne physique qui est directement ou indirectement identifiée ou identifiable. Voici quelques exemples de données à caractère personnel : un nom, une photographie, une date de naissance, un numéro de registre national, une adresse mail, un numéro de compte bancaire, une empreinte digitale, une adresse IP, etc.

3. Quels sont les changements liés à l'entrée en vigueur du GDPR ?

À la suite de l'entrée en vigueur du GDPR, un nouveau cadre a été créé pour protéger les données à caractère personnel des citoyens. Les principaux changements par rapport au cadre législatif précédent sont les suivants :

- Modifications des bases juridiques (voir FAQ 4.) : pour les traitements fondés sur la base juridique du consentement donné par la personne concernée (par exemple, un client de Crelan). Le consentement doit être donné librement, en connaissance de cause, sans ambiguïté et de manière spécifique.
- Extension des droits des citoyens : en vertu de l'ancienne loi belge sur la protection de la vie privée de 1992, les citoyens jouissaient déjà d'un certain nombre de droits, qui ont été développés et étendus à la suite de l'entrée en vigueur du GDPR. Il existe, par exemple, de nouveaux droits tels que le droit à la portabilité de vos données à caractère personnel et le droit à l'effacement (ou droit à l'oubli) de vos données personnelles.
- Toute organisation traitant des données à caractère personnel doit tenir un registre de toutes les activités de traitement : une sorte d'inventaire des activités de traitement. Ce registre permet notamment de savoir, pour chaque activité de traitement, quelles données à caractère personnel sont traitées, à quelles fins, d'où proviennent les données à caractère personnel (qui est la personne en question) et pendant combien de temps les données sont conservées.
- L'obligation pour les entreprises de pouvoir démontrer leur conformité au GDPR, notamment en créant un registre des activités de traitement, mais également en documentant diverses procédures et en organisant des formations GDPR pour le personnel. Les procédures en question comprennent le traitement des violations de données et les procédures visant à intégrer dès le départ les principes du GDPR dans les nouvelles activités (Privacy by Design).

- L'approche basée sur les risques implique que certaines obligations découlant du GDPR varient en fonction du risque lié à l'activité de traitement. Le GDPR crée donc une marge pour parvenir à une solution sur mesure pour chaque organisation.
- La désignation d'un DPD (Délégué à la protection des données) : le DPD aide l'organisation à se conformer aux dispositions du GDPR et supervise les opérations de traitement des données au sein de l'organisation. La désignation d'un DPD est obligatoire pour Crelan.
- Le non-respect des dispositions du GDPR est passible d'amendes et de sanctions sévères.

4. Qu'entend-on par « base juridique pour le traitement des données à caractère personnel » ?

Notre politique de confidentialité mentionne régulièrement une base juridique pour le traitement des données à caractère personnel. Le GDPR a défini 6 critères : les « bases juridiques ». Lorsqu'un responsable du traitement des données, en l'occurrence Crelan, souhaite traiter vos données à caractère personnel pour une finalité spécifique, ce traitement doit être fondé sur une des 6 bases juridiques prévues dans le RGPD pour que le traitement de ces données à caractère personnel soit licite. Les 6 bases juridiques sont énumérées à l'article 6 du GDPR :

- La personne concernée a consenti au traitement de ses données à caractère personnel pour une ou plusieurs finalités spécifiques ;
- Le traitement des données à caractère personnel est nécessaire à l'exécution d'un contrat auquel la personne concernée est partie ou à l'exécution de mesures précontractuelles prises à la demande de celle-ci ;
- Le traitement des données à caractère personnel est nécessaire au respect d'une obligation légale à laquelle le responsable du traitement est soumis ;
- Le traitement des données à caractère personnel est nécessaire à la sauvegarde des intérêts vitaux de la personne concernée ou d'une autre personne physique ;
- Le traitement des données à caractère personnel est nécessaire à l'exécution d'une mission d'intérêt public ou relevant de l'exercice de l'autorité publique dont est investi le responsable du traitement ;
- Le traitement des données à caractère personnel est nécessaire aux fins des intérêts légitimes poursuivis par le responsable du traitement.

5. Quels sont les droits dont je dispose en vertu du GDPR et comment puis-je les exercer chez Crelan ?

En vertu du GDPR, vous jouissez de plusieurs droits en tant que citoyen :

- Droit d'accès à vos données à caractère personnel : vous avez, à tout moment, le droit de savoir quelles sont les données à caractère personnel vous concernant que nous traitons et dans quelle mesure nous les utilisons.
- Droit de rectification de vos données à caractère personnel : si vous constatez que vos données sont incorrectes ou incomplètes, vous pouvez nous demander de les corriger. Pour que vos données soient à jour, veuillez nous informer de tout changement (par exemple, un déménagement ou le renouvellement de votre carte d'identité).
- Droit à l'effacement de vos données (droit à l'oubli) : vous avez le droit de demander à Crelan de supprimer vos données à caractère personnel, par exemple si vous soupçonnez que Crelan a obtenu les données de manière illégale. Toutefois, ce droit n'est pas absolu. Une évaluation au cas par cas sera donc effectuée pour déterminer si la demande en question peut être acceptée. L'effacement de vos

données peut également avoir pour conséquence que Crelan ne soit plus en mesure de vous fournir certains produits et services.

- Droit à la limitation du traitement de données : si vous n'êtes pas d'accord avec un traitement particulier de vos données à caractère personnel par Crelan, vous pouvez nous demander d'y mettre fin. Toutefois, ce droit n'est pas absolu. Une évaluation au cas par cas sera donc effectuée pour déterminer si la demande en question peut être acceptée.
- Droit à la portabilité de vos données : vous avez le droit de recevoir vos données à caractère personnel dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine. Vous pouvez également nous demander de transférer vos données à caractère personnel directement à un autre responsable du traitement. Vous pouvez exercer ce droit si trois conditions sont remplies simultanément : — nous traitons vos données à caractère personnel à la suite de votre consentement ou d'un accord ; — le traitement est automatisé (pas de documents papier) ; et — vous fournissez vous-même les données.
- Droit d'opposition au traitement : vous avez le droit de vous opposer sans aucune motivation au traitement de vos données à des fins de marketing direct fondé sur l'intérêt légitime de Crelan. En ce qui concerne les autres traitements fondés sur l'intérêt légitime de Crelan, ce droit n'est pas absolu. Nous ne pouvons pas satisfaire à votre demande si, par exemple, Crelan a besoin des données pour gérer les risques ou pour détecter et contrôler les abus ou les fraudes. Cette demande doit donc être appuyée par des motifs sérieux et justifiés.
- Droit de ne pas être soumis à une prise de décision individuelle automatisée, y compris le profilage : vous avez également le droit de ne pas être soumis à une prise de décision individuelle automatisée, y compris le profilage. Vous pouvez exercer ce droit lorsqu'il s'agit
 - d'une décision qui repose exclusivement sur un traitement automatisé, sans intervention humaine. Cela signifie qu'une personne physique n'exerce pas de contrôle significatif sur la décision et ne peut pas la modifier ou l'annuler ;
 - d'une décision qui entraîne des effets juridiques à votre égard ou qui vous affecte de manière significative.

Vous pouvez exercer vos droits gratuitement en envoyant un courrier à privacy@crelan.be. Nous pouvons demander une copie de votre carte d'identité en vue de vérifier votre identité. Vous pouvez également envoyer votre demande d'exercice de vos droits par courrier à Crelan, boulevard Sylvain Dupuis, 251, 1070 Bruxelles, à l'attention du « Data Protection and Privacy Office ».

6. Comment puis-je me désabonner des lettres d'information et d'autres offres commerciales ?

Dans chaque offre commerciale, nous indiquons comment vous pouvez vous y opposer. Par exemple, pour les offres commerciales par e-mail, un simple clic vous permet de vous désinscrire.

7. Comment Crelan protège-t-elle mes données ?

Seules les personnes autorisées peuvent accéder à vos données à caractère personnel, car elles en ont besoin pour exercer leurs fonctions. Les personnes autorisées doivent faire preuve d'une discrétion professionnelle absolue et suivre scrupuleusement toutes les règles techniques pour assurer la confidentialité des données à caractère personnel.

Protéger les données implique également de prendre des mesures techniques pour empêcher les personnes non autorisées d'accéder aux données, de les traiter, de les modifier ou de les détruire. Crelan a mis en place une

politique de sécurité informatique pour gérer ces risques. Nous appliquons des techniques telles que l'agrégation ou le cryptage des données.

Nous faisons parfois appel à des sous-traitants spécialisés pour des services tels que la gestion des clients, les paiements, les investissements, le crédit et le stockage des données. Ils doivent suivre les instructions de Crelan et se conformer à sa politique de confidentialité. Nous veillons à ce qu'ils ne reçoivent que les données strictement nécessaires pour exécuter leur contrat.

8. Où puis-je trouver plus d'informations sur la politique de Crelan en matière de traitement de mes données à caractère personnel ?

Vous trouverez de plus amples informations sur la manière dont Crelan traite et protège vos données à caractère personnel dans la Déclaration en matière de protection de la vie privée de Crelan, disponible dans nos agences et sur [le site web](#). Si vous avez d'autres questions, veuillez contacter votre agent ou envoyer un mail à privacy@crelan.be. Pour toute information complémentaire concernant le traitement de vos données, veuillez contacter l'Autorité de protection des données.

Si, à tout moment, vous pensez que Crelan ne respecte pas votre vie privée, vous pouvez déposer une plainte auprès de Crelan via « [Services Plaintes](#) ». Vous pouvez également déposer une plainte auprès de l'Autorité de protection des données, rue de la Presse 35, 1000 Bruxelles.