**Déclaration de Record Credits pour la protection des données à caractère personnel**

## Contenu


1. Quel sont l'objet et la portée de cette Déclaration ? ..... 1
2. Quels types de données à caractère personnel traitons-nous à votre sujet ? ..... 2
3. Que faisons-nous de vos données à caractère personnel ? ..... 2
4. Avec qui partageons-nous vos données et pourquoi ? ..... 4
5. Sous quelles conditions transférons-nous des données à caractère personnel en dehors de l'EEE ? ..... 6
6. Est-ce que nous prenons des décisions automatisées et pratiquons du profilage ? ..... 6
7. Quels sont vos droits et comment les respectons-nous ? ..... 7
8. Êtes-vous tenu de fournir des données à caractère personnel ? ..... 8
9. Comment protégeons-nous vos données à caractère personnel ? ..... 8
10. Combien de temps conservons-nous vos données à caractère personnel ? ..... 8
11. Modification de la présente Déclaration de confidentialité ..... 9
12. Contact et questions ..... 9
13. Premier supplément à la déclaration de Record Credits SA ..... 10
14. Deuxième supplément à la Déclaration de Record Credits SA: utilisation des systèmes d'intelligence artificielle ..... 12
15. Troisième supplément à la Déclaration de Record Credits SA: prise de décision automatisée ..... 13


Le présent document constitue la déclaration de Record Credits S.A. qui agit en tant que responsable du traitement (data controller) : Record Credits S.A. - Prêteur - Avenue Marnix 24, B-1000 Bruxelles – RPM Bruxelles ▪ TVA BE 0403 263 642 - BIC : BBRUBEBB – IBAN : BE21 3631 7304 4303 – www.recordcredits.be

Novembre 2026.

Record Credits S.A. est soumise aux obligations relatives à la protection des données stipulées dans le Règlement général sur la protection des données 2016/679 (également connu sous l'abréviation anglaise GDPR) et aux législations locales relatives à la protection des données à caractère personnel, comme la loi du 30 juillet 2018 sur la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel.

Record Credits est une filiale à part entière d'ING Belgique S.A. - Banque/prêteur - Avenue Marnix 24, B-1000 Bruxelles – RPM Bruxelles ▪ TVA BE 0403 200 393 - BIC : BBRUBEBB – IBAN : BE45 3109 1560 2789 – www.ing.be

Le présent document est la déclaration de Record Credits S.A.: celle-ci s'applique à Record Credits et nous est opposable aussi longtemps que nous traitons les données à caractère personnel appartenant à des personnes physiques (« vous »).

### 1. Quel sont l'objet et la portée de cette Déclaration ?

Chez Record Credits, nous comprenons que vos données à caractère personnel sont importantes pour vous. La présente Déclaration explique de manière simple et transparente le type de données à caractère personnel que nous collectons, enregistrons, conservons, utilisons et traitons, et de quelle façon. Notre approche peut se résumer ainsi : les bonnes personnes utilisent les bonnes données pour la bonne finalité.

Cette Déclaration s'applique :

- À tous nos clients anciens, existants et potentiels qui sont des personnes physiques. Il s'agit notamment des entreprises individuelles ;
- À toute personne impliquée dans une quelconque transaction avec nous, à titre personnel ou en tant que représentant d'une personne morale (par exemple, un manager d'une entreprise, un intermédiaire, un représentant légal, un collaborateur opérationnel, des personnes souhaitant se porter caution, des bénéficiaires effectifs, etc.) ;
- Aux personnes qui ne sont pas nos clients . Il peut s'agir de personnes qui visitent notre site web , des conseillers professionnels, des courtiers, etc.

Nous obtenons vos données à caractère personnel de la manière suivante :

- Vous nous communiquez vos données personnelles lorsque vous devenez client, vous signez un contrat avec nous, vous utilisez nos produits et services, vous nous contactez par l'un des canaux (courtiers et vendeurs) ou vous visitez notre site web.
- Votre organisation est un client potentiel ou existant, et vos données personnelles nous sont transmises afin que nous puissions les utiliser si nous voulons contacter votre organisation.
- Nous avons obtenu vos données personnelles auprès d'autres sources disponibles telles que les registres des débiteurs (y compris la Centrale des crédits aux particuliers de la Banque Nationale de Belgique (BNB), les cadastres, les registres professionnels, les médias numériques et traditionnels, les sources publiques ou d'autres entreprises appartenant à ING Belgique ou de tiers comme les sociétés de traitement des paiements ou des transactions, les agences de crédit, d'autres institutions financières, des sociétés commerciales (y compris Thomson Reuters qui propose les services de détection des risques World Check), ou les organismes publics.

Vous pouvez obtenir de plus amples informations si nécessaire lorsque vous demandez un produit ou service spécifique.

Nous renvoyons à notre Politique en matière de cookies publiée sur notre site web pour de plus amples informations sur l'utilisation des cookies et de technologies similaires.

## 2. Quels types de données à caractère personnel traitons-nous à votre sujet ?

A) Les données à caractère personnel : ce sont toutes les données qui permettent d'identifier une personne physique ou qui peuvent être associées à une personne physique. Nous traitons entre autres les données à caractère personnel suivantes :

- **Données d'identification** : votre nom, vos date et lieu de naissance, votre numéro d'identification, votre adresse e-mail, votre numéro de téléphone, votre titre de civilité, votre nationalité et un exemple de votre signature, code fiscal/ numéro de registre national ;
- **Données financières** : factures, notes de crédit, fiches de salaire, comportement de paiement, numéro de compte pour le remboursement du crédit, relevés de compte, la valeur de votre maison ou d'autres éléments du patrimoine, votre historique de crédit, votre capacité d'emprunt ou, si vous êtes enregistré dans un registre des crédits, les arriérés de paiement, et les informations sur vos revenus ;
- **Données socio-démographiques** : par exemple, votre état civil, votre genre, vos études, votre emploi et le fait que vous ayez ou non des enfants.
- **Données sur votre comportement en ligne et les informations sur vos appareils**, p. ex. l'identification de votre appareil mobile ou ordinateur, les pages visitées sur les sites et applis Record Credits (Manage My Credit);
- **Les données concernant vos besoins et centres d'intérêt dont vous nous faites part**, p. ex. en contactant notre centre d'appel ou en répondant à un sondage en ligne, ou en utilisant nos plateformes ou encore en répondant à des enquêtes ;
- **Données « Know Your Customer » (KYC) dans le cadre d'enquêtes auprès des clients** et pour la prévention des comportements et actes frauduleux qui sont en violation avec les sanctions internationales, et pour respecter les règles en vigueur en matière de lutte contre le blanchiment de capitaux, le financement du terrorisme et la fraude fiscale ;
- **Données audiovisuelles** : par exemple, les enregistrements de conversations téléphoniques avec notre centre d'appel. Les données audiovisuelles, p. ex., si la loi nous y autorise, les vidéos des caméras de surveillance ou les enregistrements des appels téléphoniques ou vidéo. Nous pouvons utiliser ces enregistrements pour vérifier les opérations téléphoniques, par exemple, ou à des fins de prévention de la fraude ou de formation du personnel ;
- **Vos interactions avec nous sur les médias sociaux**, tels que Meta (Facebook & Instagram), X, LinkedIn et YouTube. Nous suivons les messages publics, les publications, les mentions « j'aime » et les réponses adressées qui nous sont directement adressées ou nous concernant sur Internet ;

B) Données à caractère personnel sensibles

Les données à caractère personnel sensibles sont des données à caractère personnel relatives à votre santé, votre origine ethnique, vos convictions religieuses ou philosophiques, ou vos opinions politiques, des données relatives à l'appartenance syndicale ou à la vie sexuelle, des données génétiques ou biométriques ou des données criminelles. Nous pouvons traiter vos données à caractère personnel sensibles, selon les informations détaillées figurant ci-dessous à la section 3 (« Que faisons-nous de vos données à caractère personnel ? »), si :

- Vous nous avez donné une autorisation explicite pour cela.
- Conformément à la législation et à la réglementation, nous avons le droit ou l'obligation de le faire.

Veuillez noter que si vous nous demandez d'effectuer une libération de fonds au bénéfice d'un parti politique, un syndicat, une institution religieuse ou une institution de soins de santé, il s'agit de données à caractère personnel sensibles. Par conséquent, nous ne traiterons pas ces données à caractère personnel sensibles à d'autres fins que l'exécution de l'opération ou avec votre consentement explicite. Cependant, il est possible qu'en raison de notre obligation de nous conformer aux réglementations contre le-blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, nous devions traiter ces données, par exemple, pour vérifier l'origine des fonds, mais uniquement dans le contexte des réglementations contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme.

C) Données relatives aux enfants

Nous collectons des données relatives à des enfants uniquement lorsque vous nous fournissez des informations sur vos enfants en rapport avec un produit que vous achetez.

## 3. Que faisons-nous de vos données à caractère personnel ?

Le traitement de données désigne toute activité susceptible d'être effectuée en rapport avec des données à caractère personnel. Il s'agit, par exemple, de la collecte, de l'enregistrement, de la conservation, de la modification, de l'organisation, de l'utilisation, de la communication, du transfert ou de l'effacement de données à caractère personnel conformément à la réglementation en vigueur.

Nous utilisons vos données à caractère personnel uniquement sur la base de l'un des fondements légaux suivants :

- Pour conclure un contrat avec vous et l'exécuter ;
- Pour nous conformer à nos obligations légales ;
- Pour nos intérêts légitimes. Il peut être nécessaire de procéder à ce traitement des données pour entretenir de bonnes relations commerciales avec nos clients et les autres personnes concernées ainsi que pour prévenir et lutter contre la fraude ;
- Pour protéger vos intérêts vitaux
- Lorsque nous avons reçu votre consentement. Vous pouvez retirer ce consentement à tout moment.

Nous pouvons traiter vos données à caractère personnel aux fins suivantes dans le cadre d'un des fondements légaux suivants :

**A) Exécution de contrats auxquels vous êtes partie ou préparation précédant la conclusion de contrats**

Nous utilisons vos données à caractère personnel lorsque vous concluez un contrat avec nous ou lorsque nous devons vous contacter. Nous analysons les informations vous concernant afin de déterminer si vous remplissez les conditions pour certains produits et services. Par exemple, nous pouvons examiner votre comportement de paiement et votre historique de crédit lorsque vous faites une demande de prêt ou de crédit hypothécaire. Nous utilisons également ces informations, si nécessaire, pour remédier à des dysfonctionnements de produits et pour résoudre des requêtes, réclamations et plaintes concernant les services demandés. Nous utilisons également vos données à caractère personnel pour vous contacter, entre autres, pour vous signaler des modifications des modalités contractuelles, l'expiration d'un délai/d'une condition contractuelle, l'enregistrement d'une dette ou pour vous fournir des informations concernant vos services/votre relation.

Nous nous appuyons sur le fondement base légale de la "nécessité pour l'exécution de contrats" lorsque nous utilisons vos données à caractère personnel pour ces finalités et d'autres finalités compatibles.

Nous utilisons également vos données personnelles afin de calculer les commissions des intermédiaires de crédits qui sont intervenus dans la vente de nos produits ou services avec vous.

**B) Respect des obligations légales auxquelles nous sommes soumis**

Nous traitons vos données à caractère personnel afin de respecter toute une série d'obligations légales et d'exigences légales, y compris les réglementations financières, qui nous obligent à effectuer ce qui suit :

- **Contrôle d'intégrité** : lorsque vous nous demandez un crédit , nous avons une obligation légale (notamment en raison des législations relatives à la prévention du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme) de consulter les systèmes d'avertissement et les registres des incidents disponibles, ainsi que les listes de sanctions internationales. ;
- **Vérification d'identité :** Par exemple, lorsque vous nous demandez un crédit , nous avons l'obligation légale (notamment en raison des législations relatives à la prévention du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme) de collecter les données à caractère personnel afin de pouvoir établir votre identité (avec une copie de votre carte d'identité ou de votre passeport que nous n'utiliserons qu'à des fins d'identification et de vérification) et déterminer si vous pouvez devenir notre client. Nous avons également besoin de votre adresse, adresse e-mail ou numéro de téléphone afin de pouvoir vous contacter. Pour vérifier votre intégrité et votre identité, nous pouvons également nous baser sur les contrôles effectués par d'autres institutions financières.
- **Contrôle en matière de crédit** : avant d'entrer dans une relation d'affaires avec vous pour l'octroi d'un crédit, nous avons une obligation légale de vérifier si vous êtes un client éligible. Nous évaluons vos informations sur le plan du risque et nous prédisons si vous pourrez respecter vos obligations financières à notre égard, conformément à la Section 6 (« Est-ce que nous prenons des décisions automatisées et pratiquons du profilage ? »).
- **Contrôle en matière de prévention du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme** ; nous avons une obligation légale de vérifier les activités potentielles de blanchiment de capitaux et de financement du terrorisme.

Nous surveillons, entre autres, les transactions inhabituelles et les listes de sanctions, conformément à la Section 6 (« Est-ce que nous prenons des décisions automatisées et pratiquons du profilage ?

- **Rapports réglementaires et statutaires à nos régulateurs** et demandes de données de leur part, conformément à la Section 4 (« Avec qui partageons-nous vos données et pour quelles raisons ? »).
- **Législation sur la protection du consommateur** (en ce compris la lutte contre le surendettement de ce dernier), notamment les Livres III (« Liberté d'établissement, de prestation de service et obligations générales des entreprises »), VI (« Pratiques du marché et protection du consommateur »), VII (« Services de paiement et de crédit ») et XII (« Droit de l'économie électronique ») du Code de droit économique et la loi du 4 avril 2014 relative aux assurances ;
- **Contrôle du respect par nos intermédiaires de leurs obligations légales, réglementaires ou contractuelles.** Lorsque vos données sont traitées par nos collaborateurs ou intermédiaires (courtiers), toutes les données bancaires de ces collaborateurs ou intermédiaires (s'ils sont eux-mêmes Clients), y compris celles relatives à vos ou leurs Transactions Financières, sont également susceptibles d'être traitées par nos soins afin d'assurer le respect, par ces collaborateurs ou intermédiaires, de leurs obligations légales, réglementaires ou contractuelles.
- **La législation comptable et fiscale**, notamment, Livre III du Code de droit économique, Code des impôts sur les revenus de 1992, Code de la TVA, Code des droits de succession ;
- **La protection des lanceurs d'alertes**, en particulier la loi du 28 novembre 2022 sur la protection des personnes qui signalent des violations au droit de l'Union ou au droit national constatées au sein d'une entité juridique du secteur privé.

Nous nous appuyons sur le fondement légal "nécessité de respecter les obligations légales" lorsque nous utilisons vos données pour ces activités de traitement.

**C) Nos intérêts légitimes**

Nous traitons vos données pour une autre série de finalités qui sont dans notre intérêt, telles que décrites ci-dessous. Lorsque nous nous basons sur nos intérêts légitimes, nous veillons à ce que le traitement reste proportionnel et à respecter vos intérêts ainsi que vos droits et libertés fondamentaux. Vous trouverez ci-dessous un aperçu des principales finalités pour lesquelles nous traitons vos données à caractère personnel dans le cadre de nos intérêts légitimes :

- **1) Gestion des relations et marketing.**

Dans la mesure où le traitement est nécessaire aux fins des intérêts légitimes que nous poursuivons (à moins que ne prévalent vos intérêts ou libertés et droits fondamentaux), nous pouvons, sans obtenir préalablement votre consentement, effectuer :

- **des traitements visant à promouvoir et proposer les produits et services les plus adaptés,** fournis par nous ou d'autres entités ING, et/ou de tels produits et services à un prix ou un taux d'intérêt (créditeur ou débiteur) différencié. Nous traiterons vos données à caractère personnel pour vous informer ou vous conseiller (not. par e-mail, courrier ou téléphone) à propos de nos produits et services (similaires) ainsi qu'à des fins statistiques ou de modélisation. Bien sûr, si vous ne souhaitez pas recevoir de telles offres, vous avez le droit de vous y opposer ou de retirer votre consentement. Notre but est de mieux vous comprendre et de répondre à vos besoins changeants en vous proposant des services et/ou des prix ou taux d'intérêt adaptés à votre situation spécifique. Afin de pouvoir vous fournir des produits et services sur mesure et/ou à un prix ou taux d'intérêt différencié, nous sommes susceptibles :
  - de tenir compte de votre situation socio-démographique et financière (à l'exclusion de vos détails de paiement) ;
  - d'analyser vos préférences dans nos divers canaux de communication ;
  - d'analyser les produits et services que vous avez déjà achetés chez nous.

  Nous pouvons également vous envoyer des lettres d'information afin de vous informer sur nos activités. Bien sûr, si vous ne souhaitez pas recevoir de telles lettres d'information, vous avez le droit de vous y opposer.
- **des traitements visant l'amélioration et le développement de nos produits et services.** Il est possible que nous vous demandions votre avis sur nos produits et services, ou que nous vous demandions votre opinion sur de nouvelles idées de produits. Nous pouvons être amenés à partager ces informations avec certains membres de notre personnel dans le but d'améliorer notre offre. L'analyse de l'utilisation que vous faites de nos produits et services et de votre comportement vis-à-vis de ceux-ci nous aide à mieux vous comprendre et nous présente des pistes et possibilités d'amélioration. Par exemple :
  - Nous analysons les résultats de nos activités marketing dans le but d'évaluer leur efficacité et la pertinence de nos campagnes.
  - Nous pouvons utiliser vos données à caractère personnel en analysant votre visite sur notre site web dans le but de les améliorer. Nous utilisons des cookies et technologies similaires pour ce faire. Pour plus d'informations, nous renvoyons à notre Politique en matière de cookies publiée sur notre site web;
  - A moins que cela ne soit pas autorisé par la loi en vigueur, cela peut inclure l'enregistrement de vos conversations avec nous, mais nous vous en informerons toujours à l'avance.
- **des traitements, sur la base de données de paiement ou de crédit, pour assurer le suivi de vos crédits.** Nous utilisons et analysons les données relatives à vos antécédents de crédit et votre comportement en matière de paiement (en ce compris les données consultables auprès des Centrales des crédits de la Banque

nationale de Belgique) pour, par exemple, évaluer votre capacité à rembourser un crédit, et ce aussi bien lors de conclusion du contrat de crédit qu'en cours de contrat et, le cas échéant, vous contacter et/ou prendre des mesures appropriées.

- **2) Exécution des processus opérationnels, gestion interne, statistiques/modélisations et rapports de gestion.**

Nous procédons au traitement de vos données pour garantir l'efficacité et la performance de nos rapports de gestion, de nos statistiques/modélisations et de la mise en œuvre de nos processus opérationnels internes. Nous procédons au traitement de vos données dans le cadre de nos opérations et processus internes afin d'identifier et de résoudre les problèmes de qualité des données et pour assister notre direction dans la prise de meilleures décisions – fondées sur les données – relatives à nos activités et services. Nous choisirons toujours des données agrégées à cet effet si nous le pouvons, ce qui signifie que seules des informations sur des groupes de clients seront traitées (c'est-à-dire des informations qui ne permettent pas de vous identifier personnellement).
Cela comprend :

- L'analyse de notre position sur le marché dans différents segments ;
- L'analyse des coûts et pertes ;
- La formation de notre personnel, par exemple en analysant des conversations téléphoniques enregistrées dans nos centres d'appel afin d'améliorer notre scénario téléphonique ;
- L'automatisation de nos processus tels que le test des applications, le remplissage automatique du traitement des plaintes, etc. ;
- La gestion des litiges et des plaintes.

- **3) Sécurité et sûreté**

Nous avons le devoir de protéger vos données à caractère personnel et d'empêcher, de détecter et de gérer toute violation de vos données. En outre, nous ne voulons pas seulement vous protéger contre la fraude et la cybercriminalité, nous avons également le devoir d'assurer notre sécurité et notre intégrité et celles du système financier dans son ensemble.
Par exemple :

- Il est possible que nous utilisions certaines informations vous concernant (p. ex. nom, numéro de compte, âge, nationalité, adresse IP, etc.) à des fins de profilage pour détecter les activités frauduleuses et leurs auteurs ;
- En tant qu'entité du Groupe ING, nous faisons application des listes de sanctions administratives américaines, en particulier celles de l'OFAC (« Office of Foreign Assets Control » du département du Trésor des États-Unis) autant pour l'entrée en relation que pour l'exécution d'opérations

**D) Protection de vos intérêts vitaux**

Nous traitons vos données à caractère personnel lorsque cela est nécessaire à la sauvegarde de vos intérêts vitaux ou de ceux d'une autre personne physique. Par exemple, pour des raisons d'urgence médicale vous concernant. Lorsque cela est nécessaire à la sauvegarde des intérêts vitaux d'une autre personne physique, nous ne traiterons vos données à caractère personnel que si nous ne sommes pas en mesure de fonder le traitement sur l'une des autres finalités mentionnées.

**E) Respect de votre choix si nous demandons votre consentement pour le traitement de données à caractère personnel spécifiques.**

Pour certains types de traitement de données à caractère personnel, nous vous fournirons des informations spécifiques concernant le traitement et demanderons votre consentement préalable avant de traiter vos données à caractère personnel. Cela peut comprendre notamment l'activité suivante : avec votre consentement, nous pouvons vous envoyer des lettres, des e-mails ou des SMS vous proposant des produits ou des services basés sur votre profil personnel.

Vous pouvez retirer votre consentement à tout moment comme expliqué ci-dessous.

## 4. Avec qui partageons-nous vos données et pourquoi ?

Dans certaines situations, nous devons fournir vos données à caractère personnel à d'autres parties impliquées dans la prestation de nos services, par exemple effectuer des transferts de données au sein du Groupe ING ou à des tiers.

### A) Au sein du groupe ING

Nous faisons partie du groupe[i] ING qui fournit des services bancaires, financiers, d'assurances ou autres dans plus de 40 pays. Pour de plus amples informations à propos du Groupe ING, nous vous renvoyons à www.ing.com. Le Groupe ING s'engage à respecter votre vie privée.

Sans préjudice des dispositions légales d'ordre public, vos données à caractère personnel peuvent être communiquées à d'autres sociétés du groupe ING établies dans l'Union européenne, qui mènent des activités bancaires, d'assurance, et/ou autres activités (liste disponible sur demande) à des fins de gestion client centralisée, de marketing (sauf publicité par e-mail et sauf opposition, sur demande et à titre gratuit, par la personne concernée, pour le marketing direct), vision globale du client, prestation de leurs services (le cas échéant), et contrôle de la régularité des transactions (y compris la prévention des irrégularités).

Nous pouvons partager vos données à caractère personnel avec notre société mère ING Belgique ainsi qu'avec ING Bank N.V. afin de garantir que le Groupe ING sera à même de :

- Respecter toute obligation de rapports réglementaires et statutaires et toute demande de données requises par les régulateurs européens du Groupe ING, tels que l'Autorité bancaire européenne (ABE), la Banque centrale européenne (BCE) et le Conseil de stabilité financière (CSF). Sauf si les données sont spécifiquement demandées à un niveau individuel par un régulateur, nous veillerons toujours à ce que les données à caractère personnel soient agrégées, ce qui signifie que seules des informations sur des groupes de clients seront partagées avec les régulateurs du Groupe ING et que celles-ci ne pourront plus être reliées à vous ;

- Développer (également pour nous) des modèles de crédit internes. En vertu des règles bancaires de l'UE, le Groupe ING a l'obligation de développer ces modèles de crédit pour être capable de calculer tout risque de contrepartie, ces modèles permettant de déterminer nos risques ainsi que la réserve financière que nous devons conserver lorsque nous vous fournissons des services financiers ;
- Développer (également pour nous) des modèles Know Your Customer (KYC). Afin de protéger le Groupe ING contre l'implication dans des crimes économiques et financiers, des modèles KYC sont développés au niveau du Groupe ING afin d'examiner les clients et les transactions pour détecter les (potentielles) activités criminelles. Ces modèles KYC intègrent les exigences légales dérivées, entre autres, des Directives et Règlements de l'UE en matière de prévention du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme, des directives du Comité de Bâle sur le contrôle bancaire (CBCB) ainsi que des lois et règles en matière de sanctions de l'UE, des États-Unis et des Nations unies.

Nous continuons également à nous efforcer de rendre les procédures quotidiennes plus efficaces et efficientes afin de vous offrir le meilleur service possible à des prix compétitifs. Dans ce cadre, nous partagerons vos données à caractère personnel avec le Groupe ING et d'autres entités ING pour centraliser certaines opérations, et ce afin de réaliser des économies d'échelle.

Par exemple :

- Pour, entre autres, les services confiés à IBSS comme le traitement des alertes, contrôle de la fraude/KYC, gestion opérationnelle des paiements et autres transactions, etc. Pour des raisons d'efficacité, ces activités opérationnelles sont centralisées dans les entités ING Business Shared Services (IBSS) situées entre autres en Pologne et aux Philippines.
- Ces entités IBSS traiteront vos données pour notre compte ;
- Pour le développement de modèles principalement liés à l'amélioration des processus clients tels que l'optimisation de la gestion des produits dans les canaux des clients, ainsi que l'amélioration des processus KYC, ainsi que le développement de modèles internes de crédit. Pour des raisons d'efficacité, ces modèles sont principalement développés par notre département Analytics au niveau du Groupe ING. Vos données à caractère personnel seront pseudonymisées avant d'être transférées à cette fin.
- Nous pouvons utiliser des systèmes de stockage centralisés pour traiter les données en un point central au sein d'ING à des fins d'efficacité. Par exemple, pour créer différents types de modèles de risque de crédit comme mentionné ci-dessus. Ces systèmes de stockage centralisés sont exploités par nous-même ou par des tiers, tels que Microsoft, et peuvent être situés en dehors de l'UE. En tout état de cause, nous veillerons toujours à ce que des mesures adéquates soient mises en place pour protéger vos données à caractère personnel

Veuillez noter que nous resterons responsable à votre égard de garantir que le traitement de vos données à caractère personnel – y compris le traitement par d'autres entités ING pour notre compte comme expliqué ci-dessus – est conforme aux réglementations applicables en matière de protection des données. Au sein du Groupe ING, des exigences strictes ont été incluses dans des politiques internes et des accords contractuels ont été conclus pour garantir que vos données à caractère personnel seront seulement traitées pour une finalité spécifique sur une base légale appropriée (en tenant compte de l'effet qu'un tel traitement peut avoir sur vous) et que des mesures techniques et organisationnelles adéquates ont été mises en œuvre pour protéger vos droits. Nous resterons également responsables de gérer toute demande que vous pourriez avoir à propos de vos droits en matière de vie privée comme décrit ci-dessous.

### B) Avec des tiers

Nous partageons également vos données à caractère personnel avec les catégories suivantes de tiers :

1) Autorités gouvernementales, organismes de surveillance et autorités judiciaires

Nous sommes obligés par la loi (pour respecter nos obligations réglementaires) ou il nous est nécessaire (pour assurer notre défense) de divulguer des données à caractère personnel aux autorités gouvernementales, de surveillance et judiciaires compétentes, notamment

- **Les autorités publiques, régulateurs et organismes de surveillance** comme la Banque Nationale de Belgique, l'Autorité des services et marchés financiers (FSMA) et le Service public fédéral Économie en Belgique.
- **Les autorités fiscales,** (y compris dans le cadre de la Foreign Account Tax Compliance Act (FATCA), de la Common Reporting Standard (CRS) ou de la Loi portant organisation d'un point de contact central des comptes et contrats financiers) qui peuvent exiger que nous rapportions les contrats des clients ou d'autres données à caractère personnel telles que votre nom, vos coordonnées et d'autres informations concernant votre organisation. À cette fin, nous pourrions procéder au traitement de vos données d'identification comme votre numéro de sécurité sociale, votre identifiant fiscal ou tout autre identifiant national conformément à la législation applicable.
- **Les autorités judiciaires/d'investigation** comme la police, le parquet, les cours et les organismes d'arbitrage/de médiation (y compris sur demande expresse et légale).

2) Prestataires de services et autres tiers

Lorsque nous faisons appel à d'autres prestataires de services ou tiers dans le cadre de certaines activités d'entreprise courantes, il peut être nécessaire de partager vos données personnelles pour l'exécution de tâches spécifiques. Nous sélectionnons soigneusement ces entreprises et convenons clairement avec elles de la manière dont elles doivent traiter vos données à caractère personnel. Nous restons responsables de vos données à caractère personnel. Ces prestataires de services nous assistent dans des activités telles que :

- La conception, le développement et la maintenance d'outils Internet et d'applications web ;
- La prestation de services liés aux applications ou aux infrastructures (comme les services Cloud) ;
- activités et évènements marketing, gestion de la communication avec les clients (en ce compris les enquêtes de satisfaction des clients) ;L'établissement de rapports et de statistiques/modèles, l'impression de publications et la conception de produits ;
- placement de publicités sur les applications, sites internet et réseaux sociaux ;
- Les services juridiques, services de contrôle et autres services particuliers fournis par des avocats, huissiers de justice, des notaires (par exemple, lors de l'octroi d'une hypothèque), des curateurs (par exemple, en cas de faillite), des fiduciaires, des auditeurs, des mandataires qui défendent les intérêts d'autres personnes, des comptables d'entreprise et d'autres conseillers professionnels ; La découverte, l'investigation et la prévention de la fraude et d'autres délits avec l'aide d'entreprises spécialisées ;
- La prestation de services spécialisés comme l'archivage de documents physiques et la fourniture de services par des entrepreneurs et des prestataires externes.

3) Agents, intermédiaires et partenaires

Il est possible que nous transmettions vos données à caractère personnel à des intermédiaires (agents ou courtiers) ou partenaires commerciaux indépendants qui agissent en notre nom ou qui offrent de concert avec nous des produits et services, comme des assurances. Ceux-ci sont inscrits conformément à la législation en vigueur et exercent leurs activités sous le contrôle des autorités compétentes

Une liste de nos principaux destinataires et sources de vos données (y compris un aperçu des principaux prestataires de services tiers qui recevront vos données à caractère personnel) est reprise sous la Section 13 (« Supplément à la Déclaration de Record Credits : principaux destinataires et sources de vos données ») de la présente Déclaration.

## 5. Sous quelles conditions transférons-nous des données à caractère personnel en dehors de l'EEE ?

Chaque fois que nous partageons vos données à caractère personnel (dans le cas où les lois en matière de protection des données de l'UE s'appliquent) avec des tiers situés en dehors de l'Espace économique européen (EEE) qui n'offrent pas un niveau de protection des données adéquat, nous veillons à ce que les mesures de protection nécessaires soient en place pour garantir que vos données à caractère personnel sont suffisamment protégées.

À cette fin, nous nous appuyons entre autres sur les "outils de transfert" suivants :

- Clauses types de l'UE ou Clauses contractuelles types ; il s'agit de clauses contractuelles convenues avec tout prestataire de services externe établi dans un pays non adéquat pour garantir que ce prestataire ait une obligation contractuelle de fournir un niveau adéquat de protection des données.
- Règles d'entreprise contraignantes ; pour les transferts de données à caractère personnel au sein du Groupe ING, nous pourrions également compter sur les politiques internes du Groupe contraignantes (les Règles d'entreprise contraignantes) pour garantir que les entités ING établies dans un pays non adéquat respecteront un niveau adéquat de protection des données lors du traitement de données à caractère personnel couvertes par les lois européennes sur la protection des données comme détaillé à la Section 4 (« Avec qui partageons-nous vos données à caractère personnel et pour quelles raisons ? »).

Nous pouvons également nous baser, entre autres, sur :

- La conclusion ou l'exécution d'un contrat, ou d'une opération avec vous ou d'une opération avec un tiers en votre faveur ;
- Le respect des obligations résultant des lois et réglementations locales applicables ;
- La nécessité de procéder au transfert de données pour des motifs d'intérêt public ;
- Le respect des traités internationaux.

En outre, nous évaluerons au cas par cas si des mesures de protection organisationnelles, techniques (comme le cryptage) et/ou contractuelles doivent être mises en œuvre afin de garantir que vos données à caractère personnel bénéficient d'une protection adéquate, en tenant compte du cadre juridique du pays où est établi l'importateur de données.

## 6. Est-ce que nous prenons des décisions automatisées et pratiquons du profilage ?

Par décisions automatisées, nous entendons que nous prenons des décisions par des moyens technologiques sans intervention humaine significative. Le profilage implique le traitement automatisé de données à caractère personnel en vue d'évaluer ou de prévoir des aspects personnels tels que la situation économique, la fiabilité ou le comportement plausible d'une personne.

Étant donné que nous avons un vaste groupe de clients, nous utilisons des décisions automatisées et le profilage. Par exemple :

**Évaluation du risque de crédit**
Nous créons un profil pour vous lorsque vous demandez un prêt ou un crédit afin d'évaluer si vous pouvez respecter vos obligations financières vis-à-vis de nous et de garantir que nous ne proposons pas des prêts ou crédits qui ne vous conviennent pas. Nous évaluons le risque lié à un contrat avec vous via une méthode appelée "credit scoring" (évaluation des risques de crédit). Votre score de risque de crédit est calculé sur la base d'une décision automatisée. Vous devez atteindre un score minimum prédéfini pour garantir un risque acceptable pour vous et pour nous.

Le score de risque de crédit est essentiellement calculé sur votre situation financière. Sur la base des données à caractère personnel que vous avez fournie dans le processus de credit scoring, nous consultons les registres de (/d'évaluation de) crédit externes (y compris la Centrale des crédits aux particuliers de la Banque nationale de Belgique) pour obtenir des informations financières pertinentes. Si vous avez déjà ou avez eu une relation avec nous par le passé, nous combinons les informations financières (externes) susmentionnées avec l'historique de paiement interne vous concernant. Si vous n'obtenez pas le score minimum, le credit scoring automatisé entraînera un refus. Dans ce cas, nous nous abstiendrons de contracter un accord avec vous car nous estimons que les risques sont trop élevés pour vous et pour nous. Vous avez le droit de contester de telles décisions automatisées. Nous renvoyons à la Section 7 pour savoir comment faire ceci.

**Prévention de la fraude, du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme.**
Nous avons l'obligation ou nous avons besoin d'examiner les clients et les transactions pour détecter les activités criminelles (potentielles). Par conséquent, nous prêtons une attention particulière aux transactions inhabituelles et aux transactions qui, par leur nature, entraînent un risque relativement élevé de fraude, blanchiment de capitaux ou financement du terrorisme. À cet effet, nous créons et mettons à jour votre profil de risque. Si nous soupçonnons une transaction d'être liée à des activités de blanchiment de capitaux ou de financement du terrorisme, nous avons l'obligation d'en faire part aux autorités.

Les principaux facteurs pris en compte et qui peuvent indiquer un risque accru de fraude ou de blanchiment de capitaux et de financement du terrorisme sont :

- Les paiements vers ou de pays, commerces ou adresses suspects ;
- La présence sur un registre de référence interne. Notre registre est une liste de personnes et d'institutions avec lesquelles nous ne voulons plus avoir de relation. Elles comportent un risque pour nous, notre personnel et/ou nos clients. Seuls certains employés de nos départements spécifiques peuvent accéder aux détails des fichiers selon le principe du "besoin d'en connaître" ;
- La présence sur une liste publique de sanctions nationale ou internationale.

Vous trouverez plus d'informations sur ce processus dans la section 15 (« Supplément 3 à la Déclaration de protection des données personnelles de Record Credits SA : Décision automatisée »).

## 7. Quels sont vos droits et comment les respectons-nous ?

Si vos données à caractère personnel sont traitées, vous avez des droits en matière de protection des données à caractère personnel. Si vous avez des questions à propos des droits qui s'appliquent à vous, veuillez prendre contact avec nous à l'adresse e-mail indiquée à la Section 12 (« Contact et questions »).

Concrètement, vos droits sont les suivants :

### Le droit d'accès
Vous bénéficiez d'un droit de regard sur les données à caractère personnel que nous traitons à votre sujet.

### Le droit de rectification
Si vos données à caractère personnel sont inexactes ou incomplètes, vous avez le droit de nous demander de les rectifier. Si nous avons partagé avec des tiers des données vous concernant et si ces données sont corrigées ultérieurement, nous en informons ces tiers.

### Le droit d'opposition au traitement des données
Vous avez le droit de vous opposer aux traitements à tout moment, par simple demande et gratuitement, conformément à ce qui suit.

Vous pouvez refuser à tout moment et gratuitement que nous utilisions vos données à caractère personnel pour nos intérêts légitimes si vous avez une raison valable. Nous prendrons en compte votre opposition et déterminerons si le traitement de vos données à caractère personnel a de quelconques effets préjudiciables sur vous qui nous obligeraient à cesser tout traitement de vos données à caractère personnel.

Néanmoins, vous ne pouvez pas refuser que nous traitions vos données à caractère personnel si :
- Nous en avons l'obligation légale ; ou
- Si cela est indispensable pour conclure un contrat avec vous ou l'exécuter.

Vous pouvez également vous opposer à l'envoi de nos messages commerciaux (personnalisés, e.a. par e-mail, courrier ou téléphone – direct marketing) ou à l'utilisation de vos données à caractère personnel à des fins statistiques/modèles. De même, vous pouvez vous opposer à l'échange de vos données entre les sociétés du Groupe ING établies dans un pays membre de l'Union européenne à des fins de marketing direct.

Vous pouvez choisir de vous désinscrire de la réception de ces messages commerciaux (personnalisés), entre autres en : • adaptant vos paramètres de protection des données à caractère personnel via Manage My Credit; • téléphonant au +32.2.238.03.48.

### Le droit de ne pas être soumis à des décisions automatisées
Vous avez le droit de ne pas être soumis à des décisions fondées sur un traitement automatisé utilisant vos données à caractère personnel (en ce compris le profilage) et susceptibles d'avoir une incidence juridique vous concernant ou de vous affecter de façon significative. Dans ce cas, vous pouvez demander l'intervention d'« une personne » dans la prise de décisions.

Certaines de nos décisions résultent de processus automatisés pour lesquels vous nous avez donné votre consentement explicite et dans le cas où ces décisions sont indispensables à l'exécution ou au respect de votre contrat (par exemple, eu égard au credit scoring expliqué plus haut). Dans ces deux cas, une fois que la décision automatique a été prise, vous pouvez contester la décision obtenue (par exemple, le refus automatique d'une demande de crédit sur la base du crédit scoring) et demander une intervention humaine. Le droit d'opposition et de contestation peut être limité si les décisions automatisées ont été prises pour des motifs légaux.

Vous trouverez plus d'informations sur ce processus dans la section 15 (« Troisième supplément à la Déclaration de Record Credits SA: prise de décision automatisée»).

### Le droit à la limitation du traitement
Vous avez le droit de nous demander de limiter l'utilisation de vos données à caractère personnel dans les cas suivants :
- Vous estimez que les données à caractère personnel sont inexactes, pendant une durée nous permettant de vérifier l'exactitude des données à caractère personnel ;
- Vous estimez que nous traitons vos données à caractère personnel de façon illicite ;
- Nous n'avons plus besoin des données à caractère personnel, mais vous souhaitez que nous les conservions pour les utiliser dans une procédure juridique ;
- Vous vous êtes opposé au traitement de vos données à caractère personnel pour la poursuite de nos intérêts légitimes, le temps de vérifier si les motifs légitimes que nous poursuivons prévalent.

### Le droit à la portabilité de vos données
Vous avez le droit de nous demander le transfert de vos données à caractère personnel, soit directement à vous, soit à une autre société. Ce droit s'applique aux données à caractère personnel que vous nous avez fournies directement et que nous traitons par des procédés automatisés, soit avec votre consentement, soit sur la base d'un contrat passé avec vous. Vous avez le droit de recevoir ces données à caractère personnel dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine. Lorsque cela est techniquement possible et conformément à la loi applicable, nous assurerons le transfert de vos données à caractère personnel à une autre société.

### Le droit à l'oubli
Vous avez le droit de nous demander d'effacer, dans les meilleurs délais, vos données à caractère personnel. Toutefois, dans certains cas, nous avons l'obligation de conserver ces données. Votre droit à l'oubli n'est applicable que si :
- Nous n'avons plus besoin des données pour la finalité initiale ;
- Vous retirez votre consentement au traitement des données ;
- Vous vous opposez à l'utilisation de vos données à caractère personnel pour nos intérêts légitimes et il n'existe pas de motif légitime impérieux, ou pour l'envoi de messages commerciaux personnalisés ;
- Nous traitons illicitement vos données à caractère personnel ; ou
- En vertu de la législation et de la réglementation, nous sommes tenus d'effacer vos données personnelles.

### Droit de retirer votre consentement
Si vous nous avez donné votre consentement pour un traitement spécifique de vos données à caractère personnel selon les termes de la Section 3 (« Que faisons-nous de vos données à caractère personnel ? »), vous pouvez à tout moment retirer votre consentement. À partir de ce moment, nous ne sommes plus autorisés à traiter vos données à caractère personnel. Veuillez noter que ce retrait n'affectera pas la légitimité du traitement basé sur votre consentement avant son retrait.

### Le droit d'introduire une réclamation

Si, en tant que client ou représentant d'un client, vous n'êtes pas satisfait de la manière dont nous avons répondu à vos préoccupations, vous avez le droit de nous adresser une réclamation. Si vous n'êtes pas satisfait de notre réponse concernant votre réclamation, vous pouvez faire appel auprès de notre Délégué à la protection des données (DPD).

Vous pouvez également déposer une plainte auprès de l'Autorité belge de protection des données :
Rue de la presse 35, 1000 Bruxelles. (Site web: www.autoriteprotectiondonnees.be).

### Exercer vos droits

Si vous souhaitez exercer vos droits ou déposer une réclamation, veuillez nous contacter aux coordonnées ci-dessous .

Vous pouvez exercer vos droits via notre site web www.recordcredits.be. Si vous n'êtes pas satisfait de la manière dont nous avons traité votre réclamation, vous pouvez adresser une demande écrite au Responsable du traitement des données/Responsable de la confidentialité des données de Record Credits :

- En envoyant une lettre à Record Credits, Privacy Office , Avenue Marnix 24, 1000 Bruxelles
- En envoyant un e-mail à privacyoffice@recordcredits.be

Si vous souhaitez plus d'informations ou si vous n'êtes toujours pas satisfait de notre réponse concernant votre réclamation, vous pouvez le signaler sur le site web de l'Autorité de protection des données (www.autoriteprotectiondonnees.be )..

Lors de l'exercice de vos droits, nous vous demandons de détailler le plus possible votre demande afin que nous puissions mieux y répondre. Nous pouvons également vous demander de joindre une copie de votre carte d'identité et de fournir des informations complémentaires afin de vérifier votre identité.

Aucun paiement ne peut vous être exigé pour procéder à toute communication et prendre toute mesure visée à le section 7. Toutefois, si vos demandes sont manifestement infondées ou excessives, notamment en raison de leur caractère répétitif, nous pouvons :

- exiger le paiement de frais raisonnables qui tiennent compte des coûts administratifs supportés pour fournir les informations, procéder aux communications ou prendre les mesures demandées ; ou
- refuser de donner suite à ces demandes.

Dans certains cas, nous pouvons refuser votre demande et, si la loi nous y autorise, nous vous notifions la raison de ce refus. Si la législation et la réglementation nous y autorisent, nous pouvons facturer des frais raisonnables pour le traitement de votre demande.
Nous souhaitons traiter votre demande le plus rapidement possible. Par conséquent, le délai de traitement de votre demande ne pourra excéder, dans tous les cas, 1 mois après la réception de votre demande. Si nous avons besoin de plus de temps pour traiter ces données, nous vous en informerons et nous vous indiquerons les raisons de ce retard.

## 8. Êtes-vous tenu de fournir des données à c aractère personnel ?

Dans certains cas, nous avons l'obligation légale de collecter des données à caractère personnel ou nous devons disposer de vos données personnelles afin de fournir certains services ou produits. Nous nous engageons à ne demander que les données à caractère personnel strictement nécessaires à la finalité prévue. Si vous ne fournissez pas les données personnelles requises, cela peut entraîner des retards ou le refus de certains produits et services, comme les prêts.

## 9. Comment protégeons-nous vos données à caractère personnel ?

Nous prenons des mesures techniques et organisationnelles appropriées (politique et procédures, sécurisation informatique, etc.) pour garantir la confidentialité et l'intégrité de vos données à caractère personnel et de leur traitement. Nous appliquons à tous les niveaux de Record Credits des règles internes et des normes minimales pour protéger vos données personnelles. Ces règles et normes sont régulièrement adaptées à la nouvelle réglementation et aux derniers développements sur le marché.

En outre, nos collaborateurs ont une obligation de confidentialité et n'ont pas le droit de communiquer vos données personnelles illicitement ou sans raison légitime. Contactez -nous si vous pensez que vous données à caractère personnel ont été obtenues par des personnes non autorisées. Vous nous aidez ainsi à continuer de protéger vos données personnelles.

## 10. Combien de temps conservons-nous vos données à caractère personnel ?

Nous ne conservons pas vos données à caractère personnel plus longtemps que nécessaire au regard des finalités (exposées à la Section 3 (« Que faisons-nous de vos données à caractère personnel ? ») pour lesquelles nous les avons traitées. Par conséquent, les périodes de conservation peuvent varier selon les circonstances. Lors de l'évaluation de la durée de conservation de vos données à caractère personnel, nous devons également prendre en compte les exigences en matière de conservation qui peuvent être stipulées dans d'autres lois en vigueur (p. ex. la loi contre le blanchiment d'argent, la législation comptable et les délais de prescriptions des actions civiles et pénales à notre encontre ou à l'encontre de vous-même, et des causes d'interruption ou de suspension de ces délais). Les données à caractère personnel collectées dans le cadre de la conclusion ou de l'exécution d'un contrat peuvent également être conservées en tant que preuve en cas de litige.

Dans la plupart des cas, la durée de conservation sera de 10 ans après la fin de notre contrat ou de la relation commerciale avec vous où même jusqu'à 30 ans dans le cas de données relatives à votre prêt hypothécaire. Nous employons parfois des périodes de conservation différentes. Par exemple, si l'autorité de surveillance (telles que la FSMA ou la BNB) exige que nous conservions certaines données à caractère personnel plus longtemps (vos données d'identification, les données justificatives et les enregistrements des transactions, nécessaires pour reconstituer précisément les opérations effectuées par vous ou en votre faveur), ou si vous avez déposé une plainte pour laquelle il est nécessaire de conserver les données à caractère personnel sous-jacentes pendant une période plus longue. D'autres données, telles que les données collectées par le biais de caméras de surveillance, sont conservées moins longtemps comme la loi l'exige. En outre, dans la mesure où les images enregistrées par les caméras de surveillance ne permettent pas d'apporter la preuve d'une infraction, d'un dommage ou d'un acte d'incivilité, ou d'identifier un auteur, un perturbateur de l'ordre public, un témoin ou une victime, elles ne sont pas conservées plus d'un mois.

Par ailleurs, pour les besoins d'établissement des modèles en matière de risque de crédit, les données relatives aux contrats de crédit sont conservées pour une période d'au moins 20 ans et (en particulier pour les données relatives aux crédits hypothécaires) de maximum 30 ans après la fin de ces contrats. Toutefois, vos données sont dans la mesure du possible pseudonymisées ou anonymisées.

Lorsque vos données à caractère personnel ne sont plus nécessaires comme dans les cas susmentionnés, nous les supprimons ou nous les rendons anonymes et nous en disposons conformément aux lois et règlements applicables.

## 11. Modification de la présente Déclaration de confidentialité

Cette Déclaration peut être adaptée pour tenir compte des modifications de la législation et de la réglementation et/ou de la manière dont nous traitons les données à caractère personnel. Cette version a été établie et publiée en novembre 2026. Vous pouvez toujours consulter la dernière version en vigueur sur recordcredits.be.

## 12. Contact et questions

Si vous voulez en savoir plus sur la politique de Record Credits concernant la protection de la vie privée et le traitement des données et sur la manière dont nous utilisons vos données à caractère personnel, vous pouvez nous envoyer un e-mail à privacyoffice@recordcredits.be.

Nous sommes une filiale à part entière d'ING Belgique S.A. Si vous voulez en savoir plus sur la politique d'ING Belgique concernant la protection des données à caractère personnel et sur la manière dont ING Belgique utilise vos données à caractère personnel, vous pouvez consulter la Déclaration d'ING Belgique pour la protection des données à caractère personnel (disponible sur www.ing.be) ou envoyer un e-mail, appeler ou vous rendre dans une agence locale ou une entité ING.

## 13. Premier supplément à la déclaration de Record Credits SA

### PRINCIPAUX DESTINATAIRES ET SOURCES DE VOS DONNÉES

Nous traitons vos données de manière confidentielle.

### PRINCIPAUX DESTINATAIRES

Une liste de nos principaux destinataires de vos données est reprise ci-après :

#### PERSONNES DÉSIGNÉES PAR VOUS

Ces personnes sont, par exemple :

- Les membres de votre famille,
- Les organismes agissant à votre demande comme Ombudsfin, un assureur, ....

#### GROUPE ING

Nous appartenons au groupe ING. Pour certaines fins décrites, des données peuvent être échangées au sein du groupe ING. Les sociétés et les collaborateurs du groupe ING n'accèdent à vos données que lorsque cela s'avère nécessaire à l'accomplissement de leurs tâches.

#### INTERMÉDIAIRES ET PARTENAIRES COMMERCIAUX INDÉPENDANTS

Il s'agit principalement des intermédiaires de crédit (courtiers et agents à titre accessoire) offrant nos produits ou services.

#### AUTORITÉS COMPÉTENTES

Les principales autorités compétentes qui reçoivent des données sont les suivantes :

- Communications à des **autorités judiciaires ou administratives**, ou un **service de médiation extrajudiciaire** (en particulier, Ombudsfin) ou **une association de défense des intérêts de personnes ou d'une cause déterminée**,
- Communications légales au point de contact central de la **Banque Nationale de Belgique (BNB),**
- Communications légales à **la centrale des crédits aux particuliers et au Registre des crédits aux entreprises** de la BNB,
- Communications au **Fichier des enregistrements non régis** de la BNB.
- Communication à **l'Autorité des Services et Marchés Financiers («FSMA»**), rue du Congrès 12-14 à 1000 Bruxelles (www.fsma.be).
- Communications aux **autorités ou organismes publics dans le cadre de la lutte contre la fraude**, nous nous limitons à confirmer les coordonnées d'une personne et si elle est ou non titulaire d'un contrat de crédit,

#### SPÉCIALISTES DU SECTEUR FINANCIER ET AUTRES PRESTATAIRES DE SERVICES

Nous faisons appel à diverses sociétés dont l'intervention est nécessaire ou utile pour réaliser l'une des finalités poursuivies par nous, ces sociétés, agissant en principe comme nos sous-traitants (et/ou, le cas échéant, comme responsables du traitement, conjoints ou non) et étant principalement :

- Soit des spécialistes du secteur financier ;
- Soit d'autres prestataires de services.

#### A) PRESTATAIRES DE SERVICE

Certaines données spécifiques peuvent être amenées à être partagées avec des prestataires de services dont principalement :

- Les services de **Fircosoft SAS** (établies aux USA) pour le screening et monitoring des clients et transactions,
- **Les services informatiques** (en ce compris la sécurité) de fournisseurs tels qu'**Adobe** (établie en Irlande) et **Ricoh** Nederland BV (établie aux Pays-Bas),
- Le service d'archivage de vos données d'**OASIS Group** à Turnhout en Belgique,
- Les services postaux et de gestion de correspondence de **BPost SA**, de **Group Joos SA**, et de **Speos SA** (établies en Belgique),
- Les services de PricewaterhouseCoopers Belgium SC (établie en Belgique), les services de Deloitte Belgium (établie en Belgique) ;
- Les services de Micro-Focus Belgium, Mainsys Financial Software, Mainsys Belgium, Sopra Steria Benelux, I.R.I.S. Solutions & Experts ;
- Les services de **Nascom** pour la conception et gestion de notre site web.

#### B) SPECIALISTE DU SECTEUR FINANCIER

Les principaux spécialistes du secteur financier qui ont aussi une obligation légale d'utiliser les données personnelles avec soin sont :

- **SWIFT SCRL** (établie en Belgique) pour l'échange de messages dans le cadre de transactions financières sécurisées dont les données sont conservées aux États-Unis et y sont soumises à la législation américaine,
- **Isabel SA** (établie Belgique) pour des services via Internet
- **Etablissements de crédit, établissements financiers et établissements équivalents** dans le cadre de la divulgation d'informations ou renseignements relatifs au blanchiment de capitaux ou au financement du terrorisme, en ce compris la transmission d'informations (éventuelle) à la **Cellule de Traitement des Informations Financières (CTIF).**
- **Compagnies d'assurances agréées en Belgique** (pour lesquelles nous n'agissons pas comme intermédiaire), nous nous limitons à confirmer qu'une personne est ou non titulaire d'un contrat de crédit,
- Le service de gestion des contrats de crédit à la consommation et de crédit hypothécaire de **Stater Belgium SA** (établie en Belgique),
- Les services de gestion des incidents de paiement et de crédit par des personnes qui exercent une activité de recouvrement amiable de dettes du consommateur et qui, à cet effet, conformément à l'article 4, § 1er de la loi du 20 décembre 2002 relative au recouvrement amiable des dettes du consommateur, sont inscrites auprès du Service public fédéral Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie (liste sur demande), comme la société **Fiducre SA**.

Nous vous invitons à prendre connaissance des déclarations de confidentialité des spécialistes du secteur financier repris ci-dessus, que vous trouverez sur leurs sites internet respectifs.

#### C) ASSURANCES

Des données personnelles peuvent être transmises dans le cadre de la conclusion ou de l'exécution d'un contrat d'assurance à des entités extérieures au Groupe ING qui sont établies dans un pays membre de l'Union européenne et en particulier :

- **NN Insurance Belgium SA**,
- **Cardif Assurance Vie S.A.** et **Cardif Assurances Risques Divers S.A.**
- Les services d'**Atradius** dans le cadre de la réassurance de certains crédit.

## PRINCIPALES SOURCES

Une liste d'organismes publics et privés qui sont nos principales sources externes de vos données est reprise ci-après :

### ORGANISMES PUBLICS

- Le **Registre National belge** et **la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale belge** (via l'ASBL Identifin) pour l'identification du Client et autres personnes concernées en cas de contrats à distance (dans le cadre de la lutte contre le terrorisme et le blanchiment d'argent);
- Le **Moniteur Belge**, pour l'identification des personnes incapables et de leurs représentants ou encore pour l'identification des représentants des sociétés dans le cadre du respect de nos obligations légales, e.a.de la lutte contre le terrorisme et le blanchiment d'argent
- En vue de l'identification des représentants des sociétés à cette fin, nous consultons **le service Graydon Insights de Graydon Belgium SA** (établie en Belgique), et enregistrons dans notre base de données, qui centralise les données du Moniteur Belge, les données des représentants de toutes les sociétés, clientes ou non, qui sont publiées dans les annexes du Moniteur Belge. De même, en vue de l'identification des incapables et de leurs représentants à cette même fin, nous consultons systématiquement le Moniteur Belge et enregistrons, dans notre base de données qui centralise les données du Moniteur Belge, les données des incapables et de leurs représentants, clientes ou non, qui sont publiées dans les annexes du Moniteur Belge. Seuls quelques-uns de nos collaborateurs ont accès à l'ensemble des données de cette base (y compris les données des non-clients). Dans cette base de données, seules les données des sociétés, des incapables et de leurs représentants qui sont client(e)s ou qui ont entamé les démarches pour l'ouverture d'une relation auprès de nous sont accessibles à tous nos collaborateurs ;
- Le **Registre belge des bénéficiaires effectifs (« registre UBO »)** pour l'identification des bénéficiaires effectifs des sociétés, ASBL, fondations, trusts et autres entités juridiques similaires aux trusts dans le cadre de la lutte contre le terrorisme et le blanchiment d'argent ;
- La **Banque-Carrefour des Entreprises** dans le cadre de l'identification des représentants des sociétés dans le cadre de la lutte contre le terrorisme et le blanchiment d'argent ;
- La **Centrale des crédits aux particuliers et le Registre des crédits aux entreprises de la Banque Nationale de Belgique** dans le cadre de la lutte contre le surendettement ;
- Le **Fichier des enregistrements non régis (« ENR ») tenus par la Banque Nationale de Belgique** notamment dans le cadre de l'évaluation de la solvabilité du Client crédité et dans le cadre de la lutte contre le terrorisme et le blanchiment d'argent ;
- La **Centrale des bilans tenue par la Banque Nationale de Belgique** notamment dans le cadre de l'évaluation de la solvabilité du Client crédité et dans le cadre de la lutte contre le terrorisme et le blanchiment d'argent ;
- **Cadgis** notamment pour consulter le plan cadastral belge dans le cadre de l'évaluation de la sûreté immobilière proposée par le crédité ;
- Le **Registre des gages tenu par le SPF Finances** ;
- La **conservation des hypothèques tenue par le SPF Finances** ;
- La **Banque des actes notariés** sous la responsabilité du gestionnaire de la Banque des actes notariés (**la Fédération Royale du Notariat belge**) ;
- La base de données de **l'Agence flamande pour l'Énergie et le Climat (VEKA)** relative aux certificats de performance énergétique (PEG) en vue de l'analyse de la demande d'un crédit à destination immobilière ou de rénovations économes en énergie ;
- Une base de données du **Service Public Fédéral Finances** pour collecter certaines données de la déclaration d'impôt d'un demandeur de crédit, qui est travailleur indépendant, et de son partenaire aux fins de l'analyse de sa demande de crédit ;
- Des **autorités judiciaires ou pénales**, dans le cadre de l'application de la loi (en ce compris en cas de saisies) ou encore un service de médiation extrajudiciaire (en particulier, Ombudsfin) ou une association de défense des intérêts de personnes ou d'une cause déterminée ;
- **Checkdoc (.be)** pour la vérification des documents d'identité belges.

### ORGANISMES PRIVÉS

- Les services d'informations financières de **Graydon Belgium SA**, dans le cadre de l'analyse des crédits aux personnes morales ;
- Les services d'**Atradius** dans le cadre de la réassurance de certains crédit ;
- Les services de **Fintensy SA** dans le cadre de l'identification à distance et de la signature électronique des documents.
- Les services de **Nitro** dans le cadre de la lecture des eID et l'utilisation d'**ITSME**
- Les services de **Belgian Mobile ID** dans le cadre des services **ITSME** pour la signature digitale.
- Les services de **Stadim** dans le cadre de l'évaluation des biens immobiliers liés aux crédits hypothécaires.
- Les services de simulation de **Rockestate SRL** (établie en Belgique) dans le cadre de
    - l'évaluation de l'efficacité énergétique des immeubles et des travaux requis en vue de l'améliorer ou des risques liés à l'impact climatique (ex. zones inondables) à l'occasion de l'octroi d'un crédit y lié auprès de nous ;
    - l'évaluation des biens immobiliers liés aux crédits hypothécaires

## 14. Deuxième supplément à la Déclaration de Record Credits SA: utilisation des systèmes d'intelligence artificielle

### A) Utilisation de l'IA par nous et /ou toute autre société du groupe ING

Nous et/ou toute autre société du groupe ING établie dans l'Union européenne peut utiliser (y compris développer ou tester) des systèmes d'intelligence artificielle (IA) qui traitent vos données à caractère personnel conformément à la législation applicable.

Ils peuvent, en particulier, utiliser (y compris développer ou tester) des systèmes AI :

- à des fins commerciales (y compris à des fins statistiques/modélisation), afin de :
  - rendre les processus plus faciles et rapides ainsi que permettre des services plus personnalisés, et
  - répondre aux attentes de nos clients pour que les services soient aussi instantanés, personnels, pertinents et conviviaux que possible, ou
- à des fins opérationnelles (y compris de sécurité), notamment pour accroître l'efficacité de nos processus automatisés ou pour mieux prévenir et combattre la (cyber)fraude, ou
- afin de se conformer à leurs obligations légales, notamment en matière de prévention et de lutte contre la criminalité financière (y compris le blanchiment de capitaux, le financement du terrorisme et la fraude fiscale).

### B) Utilisation de l'IA par nous

Nous pouvons, en particulier, utiliser des systèmes d'intelligence artificielle pour les principales activités de traitement et finalités suivantes :

- réaliser des études statistiques/de modélisation;
- élaborer des modèles prédictifs et non prédictifs, y compris un modèle d'analyse du risque de crédit fondé sur l'apprentissage automatique, afin d'améliorer les décisions automatisées en matière de crédit;
- exécuter des procédures de connaissance du client (know your customer ou KYC) ou des procédures de vigilance à l'égard de la clientèle (customer due diligence ou CDD), conformément à la législation relative à la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme;
- optimiser les processus internes (p. ex., la vérification des documents);
- améliorer la satisfaction de la clientèle en optimisant l'offre de produits pertinents.

Nous pouvons également utiliser des informations sur les systèmes d'IA génératives (c.à.d. des systèmes d'IA capables de créer des contenus originaux comme de nouveaux textes ou images) pour les activités de traitement et finalités suivantes :

- créer du contenu marketing.

### C) Utilisation de l'IA par ING Belgique SA

Par exemple, ING Belgique SA, en tant que société mère de Record Credits SA, peut traiter les données à caractère personnel des clients collectées et stockées à des fins de prévention de la criminalité financière et de la fraude, afin de vérifier l'efficacité et l'efficience du déploiement de solutions d'intelligence artificielle en vue d'améliorer les processus de prévention de la criminalité financière et de la fraude du Groupe ING.

ING Belgique SA effectue ces activités de test sur base de son intérêt légitime à utiliser une technologie de pointe afin d'assurer la prévention, la détection et l'endiguement de la criminalité financière et des activités frauduleuses et de contribuer à la sécurité et à la stabilité du système financier.

Lorsqu'elle se fonde sur son intérêt légitime, ING Belgique SA veille à ce que le traitement reste proportionné, dans le respect des principes de protection des données dès la conception, et à ce que les intérêts, les droits fondamentaux et les libertés de la personne concernée soient sauvegardés.

### D) Informations supplémentaires

Toutes les autres informations pertinentes sur les activités de traitement sous-jacentes liées aux finalités précitées (notamment celles liées aux activités de prévention de la criminalité financière et de prévention de la fraude) peuvent être consultées dans les sections pertinentes de notre Déclaration de protection des données à caractère personnel.

Ces informations couvrent différents aspects, tels que :

- les processus de décisions automatisées (y compris les facteurs qui influencent les décisions fondées sur l'IA),
- l'exercice des droits par les personnes concernées, notamment leur droit d'accès et de rectification de leurs données à caractère personnel,
- les mesures et garanties techniques et organisationnelles prises par nous ou toute autre société du groupe ING pour protéger vos données à caractère personnel, entre autres pour :
  - éviter toute forme de discrimination, ou
  - éviter les biais potentiels dans les données d'entraînement ou les processus de décisions automatisées, ou
  - atténuer les autres dysfonctionnements, vulnérabilités, risques, comportements involontaires et violations de sécurité potentiels.

  Ces mesures et garanties comprennent notamment en ce qui concerne les systèmes d'IA :
  - la mise en œuvre d'un contrôle humain significatif tout au long du développement, des tests et de l'utilisation des systèmes d'IA à haut risque;
  - l'utilisation, dans la mesure du possible, de données de haute qualité, actualisées et non biaisées dans les systèmes d'IA.

- la conservation des données, et
- nos données de contact (y compris celles des délégués à la protection des données concernés).

## 15. Troisième supplément à la Déclaration de Record Credits SA: prise de décision automatisée

Vous ou toute autre personne concernée pourriez faire l'objet d'une décision fondée exclusivement sur un traitement automatisé, y compris le profilage, susceptible d'avoir des effets juridiques à votre égard ou de vous affecter de manière significative de façon similaire, dans les cas suivants :

### A) Établissement d'une « évaluation individuelle des risques de conformité » dans le cadre de la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme

Pour vous accepter, vous, vos représentants, mandataires et ayants droit économiques, nous procédons à une évaluation individuelle des risques. Celle-ci est basée sur vos caractéristiques (par exemple, l'identification des personnes politiquement exposées) ainsi que sur l'objet et la nature de la relation d'affaires. Nous le faisons dans le cadre de la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme (LBA/FT) conformément à la loi du 18 septembre 2017. Notre objectif principal est de réduire le risque d'utilisation du système financier à des fins de BC/FT. Cette évaluation individuelle tient compte de l'évaluation globale des risques requise par la loi. Elle examine l'objet de la relation d'affaires ainsi que la régularité ou la durée de la relation d'affaires. Nous tenons également compte des facteurs indiquant des risques potentiellement plus faibles ou plus élevés : les risques liés à vous, les risques liés aux produits, aux services, aux transactions ou aux canaux de distribution, et les facteurs de risque géographiques. Cette évaluation individuelle nous aide à évaluer vos caractéristiques et la mesure du risque de BC/FT qui y est associée. Elle nous permet de mettre en œuvre des mesures de vigilance proportionnées et appropriées pour l'évaluation continue de la relation d'affaires.

Nous la préparons sur la base des données que vous, votre représentant, votre mandataire et votre bénéficiaire effectif fournissez. Nous utilisons également des preuves documentaires ou des sources d'information fiables et indépendantes. Ces sources peuvent être publiques, comme le Registre national des personnes physiques, le Moniteur belge et la Banque-Carrefour des Entreprises, ou privées, comme le service de détection des risques World-Check de LSEG.

Nous mettons à jour l'évaluation individuelle de vous-même, de vos représentants, mandataires et bénéficiaires effectifs, ainsi que l'évaluation globale des risques, en particulier lorsque des changements pertinents pour l'évaluation individuelle interviennent.

Conformément à la loi du 18 septembre 2017, nous maintenons une vigilance constante et proportionnée au regard du risque identifié. Cela implique un examen automatisé minutieux des transactions au cours de la relation d'affaires. Nous vérifions également l'origine des fonds, si nécessaire, pour nous assurer que ces transactions correspondent à vos caractéristiques, à l'objet et à la nature de la relation d'affaires ou de la transaction envisagée, ainsi qu'à votre profil de risque. De cette manière, nous pouvons détecter les transactions atypiques qui nécessitent une analyse détaillée.

Si nous savons, soupçonnons ou avons des motifs raisonnables de soupçonner que des fonds ou des transactions sont liés ou peuvent être liés au blanchiment d'argent ou au financement du terrorisme, ou si nous avons connaissance de quelque chose qui est ou peut être lié à ces activités, nous sommes légalement tenus de le signaler à la Cellule de Traitement des Informations Financières (CTIF).

Si vous ou votre représentant, mandataire ou bénéficiaire effectif n'obtenez pas de résultat d'évaluation satisfaisant auprès de nous ou recevez une classification de risque spécifique, nous ou une autre société du Groupe ING, que ce soit dans l'Union européenne ou non, pouvons refuser d'entamer ou de poursuivre une relation (pré)contractuelle ou d'effectuer une opération que vous ou un tiers demandez en votre nom.

Conformément à la loi du 18 septembre 2017, vous, vos représentants, agents et bénéficiaires effectifs n'avez pas le droit d'accéder aux données à caractère personnel traitées en vertu des règles de prévention du blanchiment d'argent. Vous n'avez pas non plus le droit de corriger vos données, d'être oublié, de transférer vos données, de vous opposer, d'éviter le profilage ou d'être informé des questions de sécurité. Cependant, vous pouvez déposer une plainte auprès de l'Autorité de protection des données mentionnée à la section 7 de cette Déclaration si vous estimez que le traitement de vos données personnelles enfreint le règlement de l'UE. L'Autorité de protection des données vous informera uniquement qu'elle a effectué les vérifications nécessaires.

### B) Établissement d'une « évaluation individuelle des risques commerciaux », notamment pour prévenir et combattre la fraude et assurer la sécurité des opérations.

Pour commencer ou poursuivre une relation avec nous, ou pour effectuer une opération financière, que vous ou un tiers demandez en votre faveur, nous effectuons une « évaluation individuelle des risques commerciaux ». Cela signifie que nous vous évaluons pour vous placer dans l'une des classes de risque. Nous faisons cela pour lutter contre la fraude et sécuriser les transactions, dans le but de réduire le risque financier ou de réputation pour nous.

Cette évaluation nous aide à décider si vous êtes une personne de confiance avec laquelle effectuer des opérations, en veillant à ce que les risques soient inexistants ou minimes. Nous basons cette évaluation sur les données que vous ou un tiers fournissez, sur tout incident, défaut ou litige dont nous avons déjà connaissance, ainsi que sur les sources externes mentionnées au premier supplément à cette Déclaration. Nous testons et mettons régulièrement à jour nos méthodes de « notation » afin de les maintenir précises, efficaces et impartiales.

Si vous n'obtenez pas un résultat d'évaluation satisfaisant ou si vous tombez dans une catégorie de risque particulière, nous, pouvons refuser d'entamer ou de poursuivre une (pré)relation ou d'effectuer une opération que vous ou un tiers demandez en votre faveur.

Vous pouvez demander à partager votre point de vue sur le résultat de l'évaluation et contester notre décision en nous contactant.

### C) Nous établissons également une « évaluation individuelle du risque de crédit » (ou « score de crédit ») notamment pour gérer le risque de crédit et lutter contre le surendettement

- **Pour les crédits professionnels** :

Pour accorder et gérer un crédit professionnel, nous établissons automatiquement un « score de crédit ». Il s'agit d'une évaluation individuelle que nous effectuons pour vous placer, ainsi que, le cas échéant, la personne qui fournit une garantie personnelle, dans l'une de nos catégories de risque de crédit. L'objectif principal de cette cote de

crédit est de réduire le risque que vous ne puissiez pas rembourser votre crédit. En établissant cette « cote de crédit », nous pouvons évaluer votre situation financière et, si nécessaire, celle de la personne qui fournit une garantie personnelle. Nous évaluons si vous et, le cas échéant, la personne qui fournit une garantie personnelle, avez une solvabilité et une capacité de remboursement suffisantes. Cela nous aide à prendre une décision de crédit responsable.

Nous établissons cette « cote de crédit » à partir des données que vous nous fournissez, telles que l'objet du crédit, vos revenus et vos dépenses. Nous utilisons également les données dont nous disposons déjà, comme les informations de paiement et l'historique de remboursement de crédit chez nous, ainsi que les données du Registre de crédit des particuliers de la Banque nationale de Belgique. Nous testons et mettons régulièrement à jour nos méthodes de « notation » afin de garantir leur précision, leur efficacité et leur impartialité.

Si vous n'obtenez pas un résultat d'évaluation satisfaisant ou si vous entrez dans une classe de risque particulière, nous pouvons refuser de vous proposer ou de vous accorder un crédit. Nous pouvons également vous proposer ou vous accorder le crédit à des prix ou conditions différents, en exigeant éventuellement des garanties ou sûretés supplémentaires. Si la personne qui fournit une sûreté personnelle n'obtient pas une évaluation satisfaisante, nous pouvons refuser de conclure un contrat de sûreté avec elle et, si nécessaire, refuser de vous accorder un crédit.

Vous pouvez exprimer votre point de vue sur le résultat de l'évaluation et contester notre décision en contactant, votre interlocuteur habituel chez nous ou notre centre d'appel téléphonique.

- **Pour les crédits à la consommation ou hypothécaires :**

Pour accorder et gérer un crédit à la consommation ou un crédit hypothécaire à destination immobilière, nous établissons automatiquement un « score de crédit». Il s'agit d'une évaluation individuelle que nous effectuons pour vous placer, ainsi que, le cas échéant, la personne qui fournit une garantie personnelle, dans l'une de nos catégories de risque de crédit.

Cette « cote de crédit » est établie de manière automatisée par nous dans le cadre de la lutte contre le surendettement et conformément à la législation sur le crédit à la consommation ou à celle relative au crédit hypothécaire à destination immobilière (incluses principalement dans le Livre VII du Code de droit économique).

L'établissement d'une telle « cote de crédit » a ainsi pour objectif principal de réduire le risque que vous ne puissiez rembourser votre crédit. En réalisant cette « cote de crédit », nous pouvons évaluer votre situation financière et, le cas échéant, celle de la personne qui constitue une sûreté personnelle. Nous évaluons si vous et, le cas échéant, la personne qui fournit une garantie personnelle, avez une solvabilité et une capacité de remboursement suffisantes. Cela nous aide à pouvoir prendre ainsi une décision de crédit responsable. Cette « cote de crédit » est établie sur base des données communiquées par vous et, le cas échéant, de la personne qui constitue une sûreté personnelle, en particulier dans le cadre du formulaire de demande de crédit. Cela inclut des données relatives notamment au but du crédit, aux revenus, aux personnes à charge, aux engagements financiers en cours comprenant entre autres le nombre et les montants des crédits en cours. Il est aussi tenu compte des données déjà connues et enregistrées par nous en interne (en ce compris les données de paiement et celles relatives au remboursement de crédits auprès de nous) ainsi que de celles consultées auprès de la Centrale des crédits aux particuliers tenue par la Banque Nationale de Belgique ou, moyennant votre consentement, auprès de sociétés partenaires.

Nous testons et mettons régulièrement à jour nos méthodes de « notation » afin de garantir leur précision, leur efficacité et leur impartialité. Si vous n'obtenez pas un résultat d'évaluation satisfaisant ou si vous entrez dans une classe de risque particulière, nous pouvons refuser de vous proposer ou de vous accorder un crédit. Nous pouvons également vous proposer ou vous accorder le crédit à des prix ou conditions différents, en exigeant éventuellement des garanties ou sûretés supplémentaires, ou encore suspendre ou résilier votre contrat de crédit. Si la personne qui constitue une sûreté personnelle n'obtient pas un résultat d'évaluation satisfaisant, nous pourrions refuser de conclure avec cette personne un contrat de sûreté, et, le cas échéant, refuser de vous octroyer un crédit.

Vous pouvez exprimer votre point de vue sur le résultat de l'évaluation et contester notre décision prise sur cette base en contactant votre interlocuteur habituel chez nous ou en suivant la procédure indiquée dans la communication relative à la décision concernée.

### D) Définition d'une « évaluation individuelle du taux d'intérêt d'un crédit »

Pour octroyer et gérer un crédit, une évaluation est effectuée afin de définir le taux d'intérêt spécifique du crédit. Ce taux d'intérêt tient compte des caractéristiques du crédit (par exemple, le montant emprunté, la durée et la formule de remboursement), de l'objet du crédit (par exemple, l'achat d'une résidence principale ou d'une nouvelle voiture) et des informations sur les risques liés au crédit (par exemple, le « scoring de crédit » mentionné ci-dessus, le niveau d'emprunt par rapport à la valeur d'un bien ou les revenus disponibles pour le remboursement). Elle prend également en compte les garanties (par exemple, l'inscription hypothécaire), les caractéristiques générales des clients emprunteurs et vos caractéristiques personnelles si vous demandez le crédit (par exemple, votre profession). Dans ce cas, nous élaborons un aperçu complet de vos besoins et pouvons mettre en place des approches spécifiques. Nous pouvons également proposer des réductions de taux pour certains crédits liés à l'utilisation d'autres produits (par exemple, une assurance liée à un prêt hypothécaire).

La réalisation de ce type d'évaluation nous aide à prendre en compte les risques liés au crédit et son importance dans votre vie et votre entreprise. Elle nous aide également à optimiser la manière dont nous répartissons notre capital entre les différents portefeuilles de crédit. Lorsque nous évaluons les taux d'intérêt, nous utilisons les données que vous fournissez lors de la demande de crédit, par exemple, les offres concurrentes. Nous utilisons également des données dont nous disposons déjà, telles que les données de paiement et les informations sur nos divers produits. Nous testons et mettons régulièrement à jour nos méthodes de scoring afin de les maintenir précises, efficaces et équitables. Cette évaluation peut entraîner l'offre ou l'octroi du crédit à des taux meilleurs ou plus élevés. Si vous êtes concerné, vous pouvez partager votre opinion sur le résultat de l'évaluation et contester la décision en contactant votre interlocuteur habituel chez nous ou en suivant la procédure indiquée dans la communication relative à la décision concernée