

# POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ

AU 13 DÉCEMBRE 2021

J'aime ma banque.



**fortuneo**  
BANQUE

## INTRODUCTION

La protection de la vie privée est au cœur des préoccupations de Fortuneo.

Cette politique de confidentialité concerne les personnes physiques et a pour objectif de vous expliquer clairement et simplement — en tant que client, client potentiel, personne liée à un client (par exemple en tant que mandataire d'un client, représentant ou personne de contact d'une entité juridique, bénéficiaire effectif d'un compte ou d'une opération) ou visiteur du site public ou de votre Accès Client (ensemble le «Site Internet»), ou des différentes applications mobiles de Fortuneo (les «Applications mobiles») — comment Fortuneo collecte, utilise et conserve vos données à caractère personnel.

Cette politique s'applique aux données qui sont collectées initialement lorsque vous entrez en contact avec Fortuneo, et à celles qui sont obtenues ultérieurement par Fortuneo (par exemple lors de la souscription à un produit ou service complémentaire ou lors de la mise à jour des données renseignées initialement).

Le traitement de vos données est soumis au respect de la loi, soit, actuellement, la loi 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et le règlement européen n° 2016/679 du 27 avril 2016 sur la protection des données, dit «RGPD», ou tout autre acte législatif ou réglementaire les modifiant. Vous pouvez obtenir de plus amples informations sur la protection des données auprès de la Commission nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) - [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr).

Cette politique est régulièrement mise à jour. Fortuneo vous invite à consulter régulièrement le Site Internet ainsi que l'Application mobile afin de prendre connaissance de la version en vigueur de cette politique.

## SOMMAIRE

|                                                                                                                      |   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| ARTICLE 1 — QUI EST LE RESPONSABLE DE TRAITEMENT DE VOS DONNÉES?                                                     | 3 |
| ARTICLE 2 — QU'ENTENDONS-NOUS PAR DONNÉES PERSONNELLES?                                                              | 3 |
| ARTICLE 3 — QUAND COLLECTONS-NOUS CES DONNÉES?                                                                       | 3 |
| ARTICLE 4 — AUPRÈS DE QUI COLLECTONS-NOUS DES DONNÉES VOUS CONCERNANT?                                               | 4 |
| ARTICLE 5 — DANS QUELS CAS ÊTES-VOUS TENUS DE NOUS COMMUNIQUER CES DONNÉES?                                          | 3 |
| ARTICLE 6 — À QUELLES FINS ET SUR QUELLE BASE UTILISONS-NOUS VOS DONNÉES PERSONNELLES?                               | 4 |
| 6.1 – Obligations légales                                                                                            | 4 |
| 6.2 – Relations contractuelles et précontractuelles                                                                  | 4 |
| 6.3 – Intérêt légitime                                                                                               | 5 |
| 6.4 – Consentement                                                                                                   | 5 |
| 6.5 – Prospection commerciale                                                                                        | 5 |
| ARTICLE 7 — COOKIES                                                                                                  | 6 |
| ARTICLE 8 — DÉCISION AUTOMATISÉE SUR LA BASE DE VOS DONNÉES PERSONNELLES                                             | 6 |
| ARTICLE 9 — DURÉE DE CONSERVATION                                                                                    | 6 |
| ARTICLE 10 — SÉCURITÉ DES DONNÉES                                                                                    | 7 |
| ARTICLE 11 — QUELS SONT LES DESTINATAIRES DE VOS DONNÉES? À QUI VOS DONNÉES PEUVENT-ELLES ÊTRE TRANSFÉRÉES?          | 7 |
| ARTICLE 12 — QUELS SONT VOS DROITS?                                                                                  | 7 |
| 12.1 – Droit d'accès et de rectification                                                                             | 7 |
| 12.2 – Droit à l'oubli                                                                                               | 8 |
| 12.3 – Droit à la limitation du traitement                                                                           | 8 |
| 12.4 – Droit de portabilité des données                                                                              | 8 |
| 12.5 – Droit de retirer votre consentement                                                                           | 8 |
| 12.6 – Droit d'opposition                                                                                            | 8 |
| ARTICLE 13 — COMMENT EXERCER VOS DROITS OU NOUS FAIRE SAVOIR QUE VOUS NE SOUHAITEZ PLUS RECEVOIR D'OFFRES MARKETING? | 9 |
| ARTICLE 14 — À QUI VOUS ADRESSER EN CAS DE RÉCLAMATION?                                                              | 9 |
| ARTICLE 15 — MODIFICATION DE LA POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ                                                         | 9 |

## ARTICLE 1 — QUI EST LE RESPONSABLE DE TRAITEMENT DE VOS DONNÉES ?

### Fortuneo est responsable du traitement de vos données.

Fortuneo qui est une marque commerciale d'Arkéa Direct Bank, Société Anonyme à Directoire et Conseil de Surveillance au capital de 89 198 952 euros, RCS Nanterre 384 288 890, sis au Tour Ariane, 5 place de la Pyramide, 92 088 Paris La Défense (ci-après «Fortuneo») est le responsable du traitement de vos données.

Vous pouvez contacter Fortuneo par courrier en écrivant à :

- Fortuneo - TSA 41 707 35 917 - Rennes CEDEX 9.

Vous pouvez également nous contacter :

- Par téléphone (si vous êtes déjà client Fortuneo) :

**02 98 00 29 00** Service gratuit + prix appel

- Par téléphone (si vous avez envie de devenir client Fortuneo) :

**0 800 800 040** Service & appel gratuits

Vous pouvez contacter le Délégué à la Protection des données de Fortuneo par courrier ou par mail.

Fortuneo a désigné un Délégué à la Protection des Données (DPD). Il s'agit du Délégué à la Protection des Données du Crédit Mutuel Arkéa, société mère de Fortuneo. Ce dernier a pour mission notamment d'informer et conseiller Fortuneo sur toutes les questions relevant de la protection des données personnelles. Il veille au respect des réglementations sur la protection des données personnelles au sein de Fortuneo. Il est également l'interlocuteur de la CNIL, l'autorité de contrôle, pour toute question relative à la gestion des données personnelles. Vous pouvez contacter le Délégué à la Protection des Données :

Par courrier : M. le Délégué à la Protection des Données — Crédit Mutuel Arkéa — 29808 Brest Cedex 9

Par mail : [protectiondesdonnees@fortuneo.com](mailto:protectiondesdonnees@fortuneo.com)

Fortuneo met tout en œuvre pour se conformer à la réglementation en vigueur sur la protection des données, ainsi qu'aux mesures de mise en œuvre, supervisées par la CNIL.

Pour certains services, Fortuneo peut faire appel à des partenaires spécialisés, qui sont soumis à sa politique de protection des données.

Pour certains services, Fortuneo fait appel à des partenaires spécialisés qui agissent comme sous-traitants. Ceux-ci doivent respecter la politique interne de protection des données personnelles de Fortuneo et doivent également respecter leurs obligations légales en la matière.

Fortuneo veille à assurer la protection de vos données à caractère personnel par des dispositions appropriées dans ses contrats avec les parties susceptibles de l'aider à traiter vos données personnelles ou auxquelles Fortuneo communique vos informations.

## ARTICLE 2 — QU'ENTENDONS-NOUS PAR DONNÉES PERSONNELLES ?

En tant qu'établissement de crédit, Fortuneo est amené à traiter plusieurs catégories de données à caractère personnel.

La notion de données personnelles recouvre non seulement les données qui vous identifient directement, mais également celles qui le font indirectement.

Fortuneo collecte et recueille les données personnelles suivantes :

- Les données d'identification : vos noms, prénoms, pseudonymes utilisés sur les réseaux sociaux, adresse (ainsi que le numéro et la

date de votre justificatif de domicile), numéro de votre justificatif d'identité, adresse e-mail, numéro de téléphone, login, votre adresse IP et l'identifiant technique de votre téléphone portable ;

- Les données transactionnelles : toutes les données relatives à vos transactions bancaires et/ou boursières, telles que vos numéros de comptes, numéros de carte, communications bancaires, retraits, transferts liés à vos comptes, éventuels défauts de remboursement de crédit au sein de Fortuneo ou les informations relatives à vos bénéficiaires enregistrés ;

- Les données financières : vos factures de téléphonie ou d'énergie, fiches salariales, revenus, la valeur de vos biens mobiliers ou immobiliers, votre capacité de remboursement, l'origine de vos fonds ou de votre patrimoine ;

- Les données personnelles : votre âge, date de naissance, lieu de naissance, état civil, données fiscales (résidence fiscale et numéro d'identification fiscal pour les non-résidents fiscaux) et nationalité ;

- Les données de composition de ménage : votre situation familiale, les détails sur les autres membres du ménage ;

- Les données liées à votre profil investisseur : votre connaissance et expérience des instruments financiers et votre situation financière, y compris votre capacité à supporter les pertes, vos objectifs d'investissement et votre tolérance au risque ;

- Les données relatives à votre comportement et à vos intérêts en termes de produits lorsque vous naviguez sur le Site Internet, votre Accès Client ou lorsque vous utilisez les Applications mobiles ;

- Les données concernant des enquêtes de satisfaction ou provenant de vos interactions sur les pages dédiées à Fortuneo sur les réseaux sociaux ;

- Les données audiovisuelles et électroniques : les enregistrements téléphoniques du service clients et commercial de Fortuneo, ou les enregistrements de vos communications par e-mail et chat ;

- Les données obtenues via des tiers : de la Banque de France, des autorités publiques ;

Fortuneo collecte des données via des cookies et autres technologies analogues.

Les données obtenues via les cookies : pour toute information relative à l'utilisation des cookies et autres technologies analogues par Fortuneo, vous pouvez consulter la politique de Fortuneo en matière de dépôt de cookies disponible sur le Site Internet.

Fortuneo traite, le cas échéant, des données personnelles sensibles dans le strict respect de la réglementation.

## ARTICLE 3 – QUAND COLLECTONS-NOUS CES DONNÉES ?

Vous fournissez vos données personnelles à Fortuneo dès que vous contactez Fortuneo, lorsque vous naviguez sur le Site internet, lorsque vous commencez un parcours de souscription, ou lors de la relation commerciale.

■ Lorsque vous devenez client ou lorsqu'un client communique vos données à Fortuneo sur la base d'une démarche de gestion que vous avez validée (en vous désignant mandataire ou cotitulaire, ou dans le cadre de l'ouverture d'un service pour un mineur par son représentant légal par exemple) ;

■ Lorsque vous contactez Fortuneo via l'un des différents canaux mis à votre disposition (y compris sur les réseaux sociaux) ;

■ Lorsque vous souscrivez à un nouveau produit ou service ;

■ Lorsque vous participez à une enquête, une conférence ou à un autre événement organisé par Fortuneo ;

■ Lorsque vous utilisez l'un des produits ou services de Fortuneo ;

■ Lorsque vous vous connectez aux Applications mobiles, sur le Site internet, ou sur votre Accès Client ;

■ Lorsque vous remplissez un formulaire ou signez un contrat.

## ARTICLE 4 — AUPRÈS DE QUI COLLECTONS-NOUS DES DON-

## NÉES VOUS CONCERNANT ?

Fortuneo collecte l'essentiel de vos données personnelles directement auprès de vous, mais peut être amené à obtenir des éléments vous concernant lorsqu'un de ses clients vous désigne ou lorsque Fortuneo consulte un fichier tenu par une autorité publique.

Dans la plupart des cas, c'est vous qui fournissez les données que Fortuneo traite à votre propos. Il arrive toutefois que Fortuneo obtienne ces données via des tiers.

C'est le cas notamment lorsque :

- vos données sont communiquées à Fortuneo par un client (par exemple parce que vous êtes un bénéficiaire effectif, le représentant d'une personne morale, que vous intervenez en qualité d'administrateur provisoire ou que vous avez été désigné en qualité de bénéficiaire d'un contrat d'assurance-vie);
- Fortuneo consulte vos données auprès d'un tiers autorisé (ex. : Registre du Commerce et des Sociétés);
- dans le cadre de ses obligations légales, Fortuneo consulte certains fichiers externes, tels que le fichier national des incidents de remboursement des crédits aux particuliers (FICP) ou le fichier central des chèques (FCC) gérés par la Banque de France.

## ARTICLE 5 - DANS QUELS CAS ÊTES-VOUS TENUS DE NOUS COMMUNIQUER CES DONNÉES ?

Si vous utilisez les services de Fortuneo, vous acceptez la présente Politique de confidentialité, ainsi que la politique de Fortuneo en matière de dépôt des cookies.

Vous pouvez visiter le Site Internet sans communiquer votre identité à Fortuneo. Fortuneo utilise toutefois des cookies et technologies similaires afin notamment de faciliter l'utilisation du Site internet.

Si vous souhaitez ouvrir un compte auprès de Fortuneo ou recourir à ses services, vous serez tenus de communiquer à Fortuneo un certain nombre d'informations vous concernant, indispensables pour pouvoir entrer en relation avec vous.

Vous avez bien entendu le droit de refuser de communiquer ces informations à Fortuneo, mais dans ce cas, vous ne pourrez pas bénéficier des services demandés.

## ARTICLE 6 - À QUELLES FINS ET SUR QUELLE BASE UTILISONS-NOUS VOS DONNÉES PERSONNELLES ?

De manière générale, Fortuneo utilise vos données à caractère personnel soit :

- afin de respecter les dispositions légales et réglementaires auxquelles Fortuneo est soumis;
- dans le cadre de l'exécution du contrat ou la prise de mesures précontractuelles;
- pour des raisons qui relèvent de l'intérêt légitime de Fortuneo, tout en préservant l'équilibre entre cet intérêt légitime et le respect de votre vie privée;
- lorsque Fortuneo a votre consentement.

### 6.1 - Obligations légales

En tant qu'établissement de crédit, Fortuneo est tenu de respecter de nombreuses obligations légales qui nécessitent le traitement de vos données personnelles.

Ces obligations relèvent essentiellement des domaines légaux et réglementaires suivants :

- L'obligation de répondre à toute demande légitime d'une autorité publique, judiciaire, de contrôle prudentielle ou fiscale françaises ou étrangères;
- L'obligation d'administration et de gestion de risques. Fortuneo

détermine des scores de risques et a recours à des modèles statistiques de risques utilisant vos données personnelles, de façon automatisée, ce qui lui permet de proposer les produits et services les plus adaptés à votre situation et d'exercer son obligation de vigilance;

- L'obligation de contribuer à la prévention du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme, par l'identification des clients, personnes politiquement exposées, représentants et bénéficiaires effectifs, la détermination du profil de risque et la surveillance des opérations et transactions;
- L'obligation de contribuer à la lutte contre la fraude et l'évasion fiscales, en identifiant les clients, leurs comptes et contrats, et en collaborant avec les autorités compétentes;
- L'obligation de contribuer à la lutte contre les abus de marché, en détectant et signalant certaines informations aux autorités compétentes;
- L'obligation de respecter la législation sur les embargos décidés par des autorités compétentes en France ou à l'étranger, à l'encontre d'individus, d'organisations ou de ressortissants de certains États, y compris par l'identification des personnes et des actifs concernés;
- L'obligation de protéger le consommateur de produits et services financiers en identifiant, pour certains services, le profil et la catégorie d'investisseur, ses capacités et ses objectifs d'investissement;
- L'obligation de communiquer, avec votre accord, à d'autres prestataires de produits et services financiers ou de services de paiement (par exemple les initiateurs de services de paiement et les agrégateurs de compte), des informations sur les comptes, transactions et leurs bénéficiaires ou émetteurs respectifs;
- L'obligation de répondre aux exigences en matière de reporting financier, fiscal, de fraude ou d'incident;
- L'obligation d'enregistrer et d'archiver certaines données.

Les dispositions législatives et réglementaires en vertu desquelles Fortuneo pourrait être amené à traiter vos données sont indiquées à titre indicatif, ne sont pas exhaustives et sont susceptibles d'évolutions.

Dans le cadre de ses obligations légales en matière de lutte contre le blanchiment, de vérification de la solvabilité lors d'une demande de crédit et de protection des investisseurs, Fortuneo procède à des vérifications automatisées, au moyen de sources externes ou de données qui vous sont alors spécifiquement demandées. Ces vérifications automatisées peuvent éventuellement déboucher sur un refus de contrat, ou une demande d'informations supplémentaires, selon le cas.

Pour ces vérifications, Fortuneo utilise des modèles mathématiques ou statistiques adéquats au moyen de données vérifiées et pour prévenir tout risque d'erreur.

### 6.2 - Relations contractuelles et précontractuelles

La souscription d'un produit ou d'un service auprès de Fortuneo nécessite dans certains cas le traitement de vos données personnelles.

Avant la conclusion de contrats, Fortuneo peut et, dans certains cas, doit obtenir et traiter certaines données, afin notamment de :

- répondre à votre demande;
- attirer votre attention lorsque le processus d'inscription en ligne n'a pas été finalisé;
- donner suite à une demande, évaluer l'opportunité et estimer les risques liés à un éventuel contrat;
- évaluer votre solvabilité ou éventuellement celle des personnes qui vous sont liées lors d'une demande de crédit.

De plus, Fortuneo n'est pas en mesure de traiter des demandes relatives à des produits ou services particuliers, sans obtenir au

préalable de votre part certaines données.

Si vous souhaitez par exemple acquérir un nouveau produit ou service, Fortuneo aura besoin de certaines de vos données personnelles afin d'évaluer s'il est possible de vous fournir ces produits ou services, et vous assister dans la finalisation de votre souscription le cas échéant.

De manière plus spécifique, Fortuneo traite vos données dans le cadre de l'exécution des contrats de la manière suivante :

- la gestion centrale de vos différents types de comptes;
- la gestion (y compris la catégorisation automatique) et le contrôle des opérations ;
- la gestion centrale et la vision globale des clients ;
- la gestion et l'octroi des produits et l'exécution des services, en ce compris :
  - la vente de produits financiers et produits d'investissements ;
  - la gestion et l'octroi des crédits en appréciant le risque global du crédit ;
- la consolidation et le suivi des données financières et comptables ;
- votre protection et celle de vos avoirs contre toute activité frauduleuse, suite à, par exemple, l'usurpation de votre identité, de fuite ou de piratage des données.

Votre participation aux jeux promotionnels organisés par Fortuneo nécessite le traitement de vos données personnelles afin d'attribuer la dotation au(x) gagnant(s). Dans ce cas, les modalités de traitement de vos données personnelles sont détaillées dans le règlement applicable au jeu promotionnel.

### 6.3 – Intérêt légitime

Fortuneo peut traiter vos données personnelles afin de réaliser des traitements dans son intérêt légitime. Fortuneo veille dans tous les cas à préserver vos droits et libertés.

Fortuneo traite également vos données pour la réalisation de ses intérêts légitimes. À cet effet, Fortuneo veille à préserver un juste équilibre entre les nécessités de traiter les données et le respect de vos droits et libertés, notamment la protection de la vie privée.

Des données à caractère personnel sont ainsi traitées pour :

- la préparation d'études, de modèles (de risque, marketing et autres) et de statistiques ;
- la promotion de produits et services fournis ou promus par Fortuneo, dans les conditions prévues par l'article L. 34-5 du Code des Postes et des Communications Electroniques (voir 6.5) ;
- le préremplissage de données déjà connues de clients existants lors de la demande de produits ou services additionnels ;
- l'optimisation des performances des services de Fortuneo :
  - Fortuneo utilise des données transactionnelles afin de mieux comprendre l'utilisation de ses services en vue de les améliorer. Lorsque vous ouvrez un compte par exemple, Fortuneo mesure le temps entre l'ouverture de votre compte et la première transaction.
  - Fortuneo analyse également les résultats de ses activités marketing afin de mesurer l'efficacité de ses campagnes en vue de vous offrir, en tant que client, des solutions plus pertinentes.
  - Fortuneo analyse les résultats des enquêtes réalisées auprès de ses clients, des statistiques, des tests et des commentaires laissés par les clients au travers des différents réseaux sociaux (Twitter, Facebook, etc.) auxquels Fortuneo est reliée.
- la conservation de preuves ;
- la formation du personnel grâce aux enregistrements des appels téléphoniques du service clients de Fortuneo ;
- le suivi des activités de Fortuneo, notamment la mesure des ventes, le nombre d'appels et de visites sur le Site Internet, le type de questions fréquemment posées par les clients, etc.
- l'utilisation des cookies afin d'améliorer le confort de l'utilisateur sur le Site internet. Vous trouverez plus d'informations concer-

nant le fonctionnement des cookies et les possibilités de limiter et effacer des cookies sur la page «Paramétrez les cookies» du Site Internet ;

- la préservation de la sécurité des biens et des personnes, la lutte contre la fraude ou les tentatives d'intrusion, d'abus ou d'autres infractions : Fortuneo peut notamment être amenée à analyser les flux des comptes de ses clients afin de lutter contre le risque d'hameçonnage (phishing) ou le risque de fraude à la carte bancaire ;
- la constatation, l'exercice, la défense et la préservation des droits de Fortuneo ou des personnes qu'elle représente éventuellement, par exemple lors de procédures de recouvrement ou de litiges.
- la gestion des commentaires que vous publiez sur les pages dédiées à Fortuneo sur les réseaux sociaux.

### 6.4 – Consentement

Dans certains cas, Fortuneo ne traitera vos données personnelles que si elle a obtenu spécifiquement votre consentement à ce sujet.

Si un traitement requiert votre consentement, Fortuneo ne procédera au traitement de vos données personnelles qu'après avoir obtenu votre accord préalable.

À titre d'exemple :

- Fortuneo ne vous adressera des communications publicitaires par e-mail ou par SMS et ne traitera vos données de communication électronique à cette fin que si vous y avez consenti de manière spécifique (voir 6.5).

À noter : votre consentement n'est requis que pour les communications de nature commerciale par voie électronique lorsque vous êtes prospect. Dans tous les cas, Fortuneo se réserve le droit de vous contacter par tout canal de communication et en particulier, par voie électronique dans le cadre de l'exécution de votre contrat ou si la loi l'oblige à le faire.

Si vous êtes déjà client de Fortuneo, selon les dispositions de l'article L. 34-5 du Code des Postes et des Communications Electroniques, vous disposez toujours de la faculté de vous opposer à la prospection commerciale par voie électronique.

- Fortuneo ne communiquera les données nécessaires à l'intervention de certains prestataires de services de paiement, tels que les initiateurs de services de paiement et les agrégateurs de compte qu'avec votre consentement.

- Fortuneo n'utilisera un dispositif de reconnaissance faciale lors de l'entrée en relation qu'avec votre consentement.

### 6.5 – Prospection commerciale

Fortuneo peut traiter vos données personnelles à des fins de prospection commerciale.

Fortuneo vous propose une vaste gamme de produits et services financiers et en tant qu'entreprise, peut vous informer des produits ou services qu'elle fournit ou promeut. Dans ce contexte, elle peut être amenée à utiliser vos données personnelles, et en particulier vos données de contact, pour vous faire parvenir des communications de nature commerciale.

Concrètement, cela signifie que vous pouvez être contacté par exemple dans les cas suivants :

- à propos de produits pour lesquels vous avez montré un intérêt (par exemple en effectuant une demande de documentation ou en effectuant une simulation de produit) ;
- lorsque Fortuneo lance de nouveaux produits ou services ;
- lorsque vous avez entamé un processus de souscription à un produit ou service et n'avez pas mené ce processus à son terme.

Dans le cadre de cette prospection, Fortuneo peut vous contacter par les moyens traditionnels, tels que le téléphone ou la lettre simple.

Vous disposez de la faculté de vous opposer à tout moment à

## l'utilisation de vos données personnelles à des fins de prospection commerciale.

En tant que prospect, Fortuneo peut également vous contacter à des fins de prospection commerciale par courrier électronique (e-mail, SMS, MMS, ou notifications push). Elle ne le fera toutefois que dans les cas où vous avez marqué votre accord à ce sujet. Vous pouvez vous opposer à la prospection commerciale en contactant Fortuneo (voir 12.6).

À noter : veuillez noter que Fortuneo peut toutefois vous contacter par voie électronique dans le cadre de l'assistance à la finalisation de votre souscription en cours (voir 6.2).

Par ailleurs, Fortuneo ne traite jamais de données sensibles à des fins de prospection commerciale.

## ARTICLE 7 — COOKIES ET AUTRES TECHNOLOGIES SIMILAIRES

Fortuneo utilise des cookies sur son Site Internet afin d'accroître ses performances, de mesurer son audience, de lui permettre de se souvenir de vos préférences, et de vous apporter des informations qui peuvent être intéressantes ou utiles pour vous. À ces mêmes fins, Fortuneo utilise des technologies similaires sur ses Applications mobiles.

### Si vous utilisez les services de Fortuneo, vous acceptez la politique de Fortuneo en matière de dépôt des cookies

D'une manière générale, les cookies et technologies similaires sont de petits fichiers de données stockés sur votre ordinateur, votre téléphone portable ou votre tablette. Ils peuvent avoir différentes fonctions, mais servent généralement à conserver une trace des sites internet visités. Ils renferment une petite quantité d'informations relatives à des visites de sites internet spécifiques qui peuvent servir à se souvenir de vous et de vos préférences lors de vos prochaines visites.

■ Les cookies peuvent être « fonctionnels » et contenir des données à votre sujet (en tant qu'utilisateur) telles que la langue ou la devise sélectionnée, ce qui signifie que vous ne devez pas réintroduire ces données chaque fois que vous consultez le Site Internet.

■ Les cookies peuvent également être « techniques » ou de « personnalisation » et enregistrer des données relatives aux pages du Site Internet consultées par l'utilisateur ainsi qu'à l'endroit où les informations peuvent être entrées dans des formulaires. De tels cookies fournissent des informations personnalisées et peuvent vous éviter de recevoir les mêmes publicités ou autres annonces de manière répétée.

Fortuneo utilise également des données enregistrées par les cookies pour compiler des statistiques pour son Site Internet et pour faire en sorte que ses performances et son contenu soient améliorés.

Fortuneo est susceptible d'utiliser des cookies afin d'identifier certains schémas dans votre comportement en ligne, en vue de vous offrir du contenu répondant à vos besoins et servant vos intérêts.

Lors de votre navigation sur le Site internet de Fortuneo, des cookies peuvent être déposés par des tierces parties, notamment :

■ Les cookies de réseaux sociaux, permettant de partager les contenus que vous appréciez. Fortuneo est en effet susceptible d'inclure sur son Site des applications informatiques émanant de tiers vous permettant de partager des contenus avec d'autres personnes, ou de faire connaître à ces autres personnes votre consultation ou votre opinion concernant un contenu du Site. C'est notamment le cas des boutons «Partager», «J'aime», issus de réseaux sociaux tels que «Facebook», «Twitter», etc.

■ Les cookies liés aux opérations de publicité, pour suivre la diffusion de publicités sur le Site de Fortuneo ou pour tracer le comportement sur plusieurs sites dans une optique de ciblage publicitaire par la suite, en adéquation avec vos centres d'intérêt.

Ces cookies peuvent être déposés soit par l'annonceur à l'origine du contenu publicitaire, soit par une société tierce à l'annonceur (agence conseil en communication, société de mesure d'audience, prestataire de publicité ciblée, etc.), qui a associé un cookie au contenu publicitaire d'un annonceur.

Le dépôt des cookies, non strictement nécessaires au fonctionnement du Site Internet et/ou des Applications Mobiles, n'est possible qu'avec votre consentement préalable. Pour cela, lorsque vous naviguez sur le Site Internet et/ou Applications Mobiles, vous avez la possibilité de paramétrer les cookies que Fortuneo et des tierces parties peuvent, ou non, déposer sur votre ordinateur, téléphone portable ou tablette.

Pour de plus amples informations à propos de l'utilisation de cookies, veuillez lire la politique de Fortuneo en matière de dépôt de cookies.

Le Site Internet peut contenir des liens vers des sites de tiers dont les conditions d'utilisation ne tombent pas sous le champ de la politique de confidentialité de Fortuneo. Dans ce cas, Fortuneo vous recommande de lire attentivement leur politique de protection des données personnelles.

## ARTICLE 8 — DÉCISION AUTOMATISÉE SUR LA BASE DE VOS DONNÉES PERSONNELLES

Afin de vous offrir rapidement et efficacement des produits et services, vos données personnelles peuvent occasionnellement :

■ être traitées de manière automatisée dans le cadre des contrôles effectués sur vos pièces justificatives lors de votre demande de souscription à des produits ou services de Fortuneo ;

■ faire l'objet de traitements automatisés afin, notamment, de vous proposer des produits et services qui correspondent à votre situation, vos attentes et vos besoins, de vous permettre de paramétrer en temps réel certaines caractéristiques de vos produits et de respecter les obligations réglementaires de Fortuneo.

Par ailleurs, Fortuneo peut être amenée à réaliser des opérations automatisées d'évaluation dont les résultats ne seront qu'un support à la décision définitivement prise à l'issue d'une intervention humaine. C'est le cas par exemple en matière de lutte contre la fraude et d'octroi de crédits. Dans cette hypothèse, aucune décision individuelle automatisée n'est mise en œuvre par Fortuneo.

## ARTICLE 9 — DURÉE DE CONSERVATION

### Fortuneo conserve la plupart de vos données personnelles tant que vous continuez de bénéficier des services de Fortuneo.

Fortuneo s'assure de ne pas conserver vos données personnelles au-delà du temps nécessaire au traitement pour lequel elles ont été collectées. Lors de l'évaluation de la durée de conservation de vos données personnelles, Fortuneo doit également prendre en compte les exigences réglementaires applicables (par exemple les exigences résultant de la loi contre le blanchiment d'argent). Plus concrètement, vos données personnelles en tant que prospect seront conservées pendant une période maximale de trois ans.

### Une partie de vos données personnelles sont conservées pendant une certaine période après la fermeture de votre compte.

Si vous êtes client de Fortuneo, les données collectées dans le



cadre de la relation contractuelle seront en principe conservées pendant toute la durée de cette relation et pendant une période de 5 ans après la clôture de votre compte. Cette période peut être étendue dans certains cas, par exemple en cas de litige.

Les autres données, telles que les données collectées par le biais d'enregistrements téléphoniques sont conservées notamment à des fins d'enregistrement des ordres de bourse ou de contrôle de la qualité du service par exemple, pendant la durée nécessaire pour atteindre ces finalités et/ou respecter nos obligations légales.

Pour connaître les principales durées de conservation appliquées par Fortuneo, [cliquez ici](#).

## ARTICLE 10 — SÉCURITÉ DES DONNÉES

Fortuneo prend les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir que vos données personnelles sont sécurisées de manière adéquate contre les pertes ou divulgations accidentelles à des personnes qui n'en ont pas l'autorisation.

**Fortuneo prend toutes les mesures appropriées afin de vous garantir contre les failles de sécurité et tente de les empêcher.**

Fortuneo a mis en place des moyens techniques en matière de sécurité selon les standards de sécurité bancaire de sa société mère, le Crédit Mutuel Arkéa, afin de protéger vos données personnelles.

- Vous pouvez également contribuer à la sécurité de vos données personnelles en suivant ces quelques conseils : Utilisez le système d'exploitation le plus récent sur votre ordinateur et effectuez toutes les mises à jour de sécurité;
- Utilisez la version la plus récente de votre navigateur et procédez à toutes les mises à jour de sécurité;
- Dans le cadre de l'utilisation des Applications mobiles, Fortuneo vous invite à mettre à jour régulièrement votre système d'exploitation;
- Installez un logiciel antivirus, un logiciel antispyware et un pare-feu et réglez vos préférences afin que ces protections soient régulièrement mises à jour;
- Ne laissez pas votre équipement et vos méthodes de connexion sans surveillance;
- Déconnectez-vous de votre Accès Client si vous ne l'utilisez plus;
- Veillez à la confidentialité de vos codes : votre mot de passe ne doit jamais être communiqué. Vérifiez que vous êtes sur le Site Internet de Fortuneo et non sur une copie frauduleuse (site de phishing) via l'adresse du site et via le certificat. Cliquez sur le cadenas vert et vérifiez que le certificat :
  - appartient à Fortuneo (Arkéa Direct Bank)
  - est émis (vérifié) par DigiCert Inc
- Connectez-vous seulement à partir d'un appareil dans lequel vous avez confiance et évitez d'utiliser des ordinateurs/appareils partagés pour des transactions sensibles.
- Si vous n'êtes pas à l'aise avec le Site Internet (suspicion d'une copie frauduleuse du Site Internet), ne l'utilisez pas, ne saisissez pas des codes/mots de passe, et contactez le service clients Fortuneo pour nous en informer!
- N'ouvrez pas les pièces jointes d'e-mails que vous n'attendiez pas.
- Des e-mails peuvent contenir des virus ou des logiciels malveillants, même si vous connaissez l'expéditeur. Soyez sûr que votre logiciel antivirus contrôle également les pièces jointes à vos e-mails entrants. Activez éventuellement le filtre mail de votre navigateur Internet.
- Fortuneo ne vous demandera jamais par e-mail ou par téléphone des numéros de comptes, des numéros de cartes de crédit ou de débit, des mots de passe ou des codes (comme un code d'activation reçu par SMS).

## ARTICLE 11 — QUELS SONT LES DESTINATAIRES DE VOS DONNÉES? À QUI VOS DONNÉES PEUVENT-ELLES ÊTRE TRANSFÉRÉES?

**Fortuneo peut transmettre vos données à des sociétés lui étant affiliées et peut faire appel à des prestataires soumis au secret bancaire ainsi qu'à la politique interne de protection des données de Fortuneo.**

- Au sein de Fortuneo, vos données personnelles ne sont accessibles qu'aux personnes dont la mission nécessite l'accès à ces données.
  - Certaines de vos données personnelles peuvent être transmises au Crédit Mutuel Arkéa (société mère de Fortuneo).
  - Dans certains cas, la loi oblige Fortuneo à communiquer vos données personnelles à des tiers :
    - aux autorités de marché et de contrôle françaises, aux autorités analogues étrangères, aux autorités fiscales françaises ou étrangères lorsque Fortuneo est tenue de communiquer des données personnelles du client;
    - à la Banque de France (dans les cas visés par le règlement européen n° 2016/867 du 18 mai 2016 [Règlement ANACREDIT]) dans le cadre des crédits qui vous sont octroyés (uniquement pour les personnes morales);
    - aux autorités publiques ou judiciaires telles que la police, les procureurs, les tribunaux, et ce uniquement à leur demande expresse;
    - aux avocats, notaires (par exemple lors d'un crédit immobilier ou d'une succession), tuteurs ou administrateurs provisoire;
  - Dans certains cas, Fortuneo fait appel à des tiers pour vous fournir les services auxquels vous avez souscrits ou pour traiter vos données personnelles. Il peut s'agir par exemple de :
    - Fournisseurs spécialisés du secteur financier qui doivent également respecter leurs obligations légales de sous-traitants en matière de données personnelles;
    - (Par exemple : Swift, Euroclear, Institutions bancaires correspondantes dans les pays étrangers)
    - Fournisseurs de service qui aident Fortuneo dans :
      - La conception et la maintenance de ses outils;
      - La commercialisation de ses activités, l'organisation d'événements et la gestion des communications avec la clientèle;
      - Le développement et/ou la gestion des produits et services;
- Dans ce cas, Fortuneo veille à ce que ces tiers n'aient accès qu'aux données personnelles nécessaires pour mener à bien les tâches spécifiques requises. Fortuneo veille également à ce que ses sous-traitants s'engagent à utiliser les données de manière sécurisée et confidentielle, et les utilisent conformément à ses instructions.

Lorsque Fortuneo travaille avec des sous-traitants en dehors de l'Espace économique européen (EEE), les mesures adéquates sont prises afin de garantir que vos données personnelles seront dûment protégées dans le pays de destination. Dans ce cas, Fortuneo agit (par exemple par des mesures contractuelles) afin de garantir que les données personnelles sont traitées avec le même niveau de sécurité que celui exigé par la législation européenne.

- Vos données peuvent être communiquées, avec votre consentement, à certains prestataires de services de paiement, tels que les initiateurs de services de paiement et les agrégateurs de compte.
- Vos données peuvent également être communiquées, avec votre consentement, à certains partenaires de Fortuneo, pour vous proposer leurs produits ou services.

## ARTICLE 12 — QUELS SONT VOS DROITS?

### 12.1 – Droit d'accès et de rectification

Vous avez un droit d'accès aux données personnelles qui vous concernent.

À la suite de votre demande, Fortuneo peut vous fournir :

- Les catégories de données personnelles traitées;
- Les finalités pour lesquelles Fortuneo collecte vos données;

- Les catégories de destinataires à qui Fortuneo transfère vos données;
- Lorsque cela est possible, la durée de conservation de vos données;
- La logique derrière l'éventuel traitement automatisé de vos données personnelles;
- La source des données personnelles traitées si elles n'ont pas été collectées auprès de vous.

**Vous pouvez modifier vos informations ou exercer votre droit d'accès via votre espace sécurisé si vous êtes client Fortuneo.**

À compter de la réception de votre demande de droit d'accès, accompagnée d'une pièce d'identité valide, Fortuneo reviendra vers vous dans un délai maximum d'un mois. Dans le cas où votre demande s'avérerait complexe, Fortuneo vous en informera dans un délai d'un mois et reviendra vers vous avec les éléments demandés dans un délai maximal de deux mois supplémentaires. Si vous constatez que vos données sont inexactes ou incomplètes, vous pouvez demander à Fortuneo de les rectifier.

**Si vous êtes prospect, vous pouvez modifier vos informations ou exercer votre droit d'accès via le formulaire de contact Fortuneo.**

Fortuneo prend toutes les mesures nécessaires pour veiller à ce que vos données personnelles soient correctes, à jour, complètes, pertinentes c'est pourquoi Fortuneo vous demande de l'informer de tout changement (déménagement, nouvelle carte d'identité ou passeport, ajout d'une nouvelle nationalité, résidence fiscale, etc.). Vous pouvez modifier vous-même certaines de vos données personnelles en vous connectant sur votre Accès Client > Informations Personnelles.

Si Fortuneo corrige vos données après les avoir partagées précédemment avec un tiers, Fortuneo notifiera également ce dernier dans la mesure du possible.

## 12.2 – Droit à l'oubli

Dans certains cas précis, la législation vous permet de faire supprimer vos données à caractère personnel.

**Vous pouvez exercer votre droit à l'oubli via le formulaire de contact Fortuneo**

C'est le cas notamment si les données ne sont plus nécessaires au regard des finalités pour lesquelles Fortuneo les a collectées (par exemple parce que vous avez communiqué vos coordonnées en vue de participer à un événement qui a pris fin), si le traitement de vos données est fondé exclusivement sur votre consentement et que vous décidez de retirer celui-ci, ou si vous vous êtes opposé au traitement de vos données et que Fortuneo ne dispose pas de motifs légitimes qui prévalent sur les vôtres.

Fortuneo pourra cependant conserver vos données personnelles lorsqu'elles sont nécessaires à la constatation, à l'exercice ou à la défense de ses droits en justice ou au respect par Fortuneo de ses obligations légales. Fortuneo sera ainsi tenue aux délais de conservation prévus par les différentes législations, notamment lorsque les données concernent les transactions que vous avez effectuées ou ont été collectées dans le cadre de ses obligations en matière de lutte contre le blanchiment d'argent ou le financement du terrorisme (cf. point 7).

## 12.3 – Droit à la limitation du traitement

Ce droit d'opposition particulier vous permet de demander à Fortuneo un verrouillage temporaire de vos données dans des cas précis définis par la loi : Fortuneo ne pourra alors plus traiter vos données concernées pendant un temps défini.

Ce verrouillage peut être demandé :

- Lorsque les données en question sont inexactes, incomplètes, équivoques, périmées, pendant le temps nécessaire pour permettre à Fortuneo de vérifier l'exactitude de vos données;
- Lorsque leur collecte, utilisation, communication ou conservation est interdite;
- Lorsque les données ne sont plus nécessaires à la réalisation des finalités du traitement;
- Pendant la période nécessaire à l'examen, par Fortuneo, du bien-fondé d'une demande d'opposition.

Si vous avez fait usage de ce droit, Fortuneo pourra conserver vos données, mais ne pourra plus en faire un autre traitement sauf avec votre accord, pour la constatation, l'exercice ou la défense de ses droits (ou ceux d'une autre personne), ou dans les cas prévus par la loi.

## 12.4 – Droit de portabilité des données

**Vous pouvez exercer votre droit à la portabilité via le formulaire de contact Fortuneo ou directement via votre espace sécurisé.**

En vertu de ce droit, vous pouvez demander à Fortuneo de vous transmettre vos données personnelles ou de les transmettre directement à un autre responsable du traitement, lorsque cela s'avère techniquement possible pour Fortuneo. Ce droit ne concerne que les données que vous avez vous-mêmes fournies à Fortuneo et qui font l'objet d'un traitement automatisé, dans le cadre d'un contrat ou avec votre consentement.

En tant que prospect, vous pouvez exercer votre droit à la portabilité en vous rendant sur le formulaire de contact. Le document vous sera ensuite communiqué par mail au format .csv.

En tant que client, vous pouvez exercer votre droit à la portabilité en accédant à votre espace sécurisé, via l'espace informations personnelles, en vous rendant dans la catégorie « Téléchargement de vos informations personnelles », puis en cliquant sur le bouton « Télécharger vos données ».

## 12.5 – Droit de retirer votre consentement

**Vous pouvez retirer votre consentement ou vous opposer à tout moment au traitement de vos données via le formulaire de contact Fortuneo ou en accédant à l'onglet « consentements » disponible dans votre espace client sécurisé.**

Lorsque le traitement de vos données est basé sur votre consentement, vous avez à tout moment le droit de retirer ce consentement. Ce retrait ne remettra toutefois pas en cause la légalité du traitement effectué durant la période précédant votre retrait de consentement.

## 12.6 – Droit d'opposition

Vous avez toujours le droit de vous opposer, sans justification et sans frais, à l'utilisation de vos données à des fins de prospection (voir 13). Dans ce cas, vos données ne seront plus utilisées à cette fin.

Par ailleurs, vous avez également le droit de vous opposer, pour des raisons tenant à votre situation particulière, à tout traitement de vos données personnelles qui est fondé sur l'intérêt légitime de Fortuneo. Toutefois, il ne sera pas donné suite à votre demande si l'intérêt légitime de Fortuneo prévaut sur le vôtre ou si le traitement de vos données est requis pour la constatation, l'exercice ou la défense de ses droits en justice.

Dans un souci de transparence, Fortuneo offre la faculté à ses clients de s'opposer sans justification à certains traitements réalisés dans l'intérêt légitime de Fortuneo.



Vous pouvez exercer votre droit d'opposition via le formulaire de contact Fortuneo ou en accédant à l'onglet « consentements » disponible dans votre espace client sécurisé.

#### **ARTICLE 13 — COMMENT EXERCER VOS DROITS OU NOUS FAIRE SAVOIR QUE VOUS NE SOUHAITEZ PLUS RECEVOIR D'OFFRES MARKETING ?**

Vous pouvez également contacter le Délégué à la Protection des Données afin d'exercer vos droits.

Pour exercer vos droits, vous pouvez faire parvenir votre demande datée et signée, accompagnée d'une copie lisible recto/verso d'une pièce d'identité, en étant le plus précis possible :

Par courrier à :  
M. le Délégué à la Protection des Données  
Crédit Mutuel Arkéa  
29808 Brest Cedex 9

Par e-mail à : [protectiondesdonnees@fortuneo.com](mailto:protectiondesdonnees@fortuneo.com)

Dès réception de votre demande complète, Fortuneo répondra dans un délai maximum de 30 jours calendaires.

Pour toute copie supplémentaire demandée dans le cadre de l'exercice de votre droit d'accès à vos données personnelles, Fortuneo est autorisé à vous facturer des frais calculés sur la base des coûts, notamment administratifs, engendrés par la demande. Si vous êtes client de Fortuneo et si vous ne souhaitez plus recevoir d'offres commerciales ou les limiter, vous pouvez également le faire savoir à Fortuneo en vous connectant sur votre Accès Client < Informations Personnelles < Consentements. Vous pouvez par exemple choisir de ne recevoir que certaines newsletters ou faire connaître vos préférences en matière de modes de communications.

En outre, si vous ne souhaitez pas ou plus recevoir de communications commerciales par téléphone, vous pouvez vous inscrire sur la liste [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr).

Si vous souhaitez (de nouveau) recevoir les envois publicitaires de Fortuneo ou être contacté par téléphone pour des communications commerciales, vous pouvez en informer Fortuneo en modifiant votre page Consentements sur votre Accès Client.

#### **ARTICLE 14 — À QUI VOUS ADRESSER EN CAS DE RÉCLAMATION ?**

Vous pouvez effectuer une réclamation auprès de la CNIL en cas de réclamation.

En cas de réclamation concernant le traitement de vos données à caractère personnel, vous pouvez contacter le Délégué à la Protection des Données selon les modalités prévues à l'article 13 de la présente Politique de confidentialité.

En outre, vous pouvez soumettre une réclamation auprès de la CNIL à l'adresse suivante :

Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés  
3 Place de Fontenoy  
TSA 80715  
75334 PARIS CEDEX 07

Tél. : 01 53 73 22 22

#### **ARTICLE 15 — MODIFICATION DE LA POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ**

Fortuneo peut être amenée à modifier la présente Politique de confidentialité, notamment dans le cas de l'ajout de nouveaux services. Fortuneo vous invite à consulter régulièrement le présent document afin de prendre connaissance des éventuelles modifications ou mises à jour apportées à la Politique de confidentialité.

Fortuneo est une marque commerciale d'Arkéa Direct Bank. Arkéa Direct Bank, Société Anonyme à Directoire et Conseil de Surveillance au capital de 89 198 952 euros. RCS Nanterre 384 288 890. Siège social : Tour Ariane — 5, place de la Pyramide 92088 Paris La Défense. Courtier en assurance n° ORIAS 07 008 441.

Fortuneo Vie est un contrat d'assurance-vie de groupe de type multisupport géré par Suravenir — Siège social : 232 rue Général Paulet - BP 103 - 29802 Brest cedex 9. Société anonyme à directoire et conseil de surveillance au capital entièrement libéré de 1045 000 000 €. Société mixte régie par le Code des Assurances. SIREN 330 033 127 RCS BREST. Suravenir est une société soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) (4 place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 9, adresse Internet : <http://www.acpr.banque-france.fr/accueil.html>).

