

Repère n° 15

La protection de vos données personnelles



FEDERATION
BANCAIRE
FRANCAISE

novembre 2004

**Document réalisé en collaboration avec
la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés,
21 rue Saint-Guillaume, 75340 Paris cedex 07**

Ce mini-guide vous est offert



"Tous droits réservés. La reproduction totale ou partielle des textes de cette brochure est soumise à l'autorisation préalable de la Fédération Bancaire Française".

Qu'est-ce que la loi Informatique et Libertés ?

La loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, modifiée par la loi du 6 août 2004, pose le principe de l'accès par toute personne physique aux données à caractère personnel la concernant, lorsqu'elles sont enregistrées dans un fichier. Vous avez donc le droit de demander une copie, en langage clair, de ces informations à l'organisme qui les détient. Si ces informations sont inexactes ou incomplètes, vous pouvez en demander la rectification. Si elles sont périmées, vous pouvez en demander la suppression.

La loi de 1978 a institué la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) qui veille à la bonne application de la loi dans ce domaine.

Quel genre
d'informations
ma banque
détient-elle
sur moi ?

La banque détient sur chacun de ses clients, par nécessité légale ou technique, de nombreuses informations. Ces informations sont couvertes par le secret bancaire.

La banque enregistre d'abord **des informations d'identification** (nom, prénom, date de naissance, adresse, numéro de téléphone, etc.) indispensables pour vous distinguer des autres clients, pour pouvoir communiquer avec vous et vous faire des propositions commerciales adaptées. Elle mémorise également, s'il y a lieu, des informations qui lui ont permis d'évaluer son risque en cas de crédit. Elle peut aussi recueillir des informations en provenance de fichiers extérieurs (par exemple votre inscription au Fichier Central des Chèques, si vous êtes interdit bancaire).

Elle conserve d'autre part des **informations techniques** correspondant aux produits et services que vous souscrivez (par exemple, le montant, l'échéance, le versement mensuel, etc.). Ces données permettent aux programmes informatiques d'effectuer les calculs avec les paramètres qui vous concernent personnellement.

La banque archive également des **données historiques** concernant toutes les opérations effectuées sur vos différents comptes. Ce sont ces informations qui permettent par exemple d'éditer des relevés de compte ou de faire des recherches en cas de besoin.

Enfin, elle garde souvent en mémoire des **informations factuelles** d'ordre commercial comme, par exemple, le résumé de vos entretiens avec votre chargé de compte. Celui-ci peut ainsi s'y référer lors de votre prochain contact.

En revanche, en dehors de quelques exceptions prévues par la loi, la banque ne peut pas conserver d'informations ayant trait à vos origines raciales, ethniques, à vos opinions politiques, philosophiques ou religieuses, à votre appartenance syndicale ou encore à votre santé ou à votre vie sexuelle.

Un tiers
peut-il consulter
des données qui
me concernent
ou en obtenir
communication ?

Votre banque étant tenue au secret bancaire, elle ne communiquera pas à un tiers des informations personnelles vous concernant, sauf dans les cas particuliers prévus par la loi (une réquisition judiciaire par exemple).

La consultation
des données
personnelles
est-elle gratuite ?

Si vous désirez une copie des informations vous concernant, votre banque est en droit de vous faire supporter le coût de la reproduction.

Dans quel cas
peut-on demander
à consulter le
fichier de la
banque ?

Il n'y a pas de condition particulière à remplir pour pouvoir bénéficier du droit d'accès aux fichiers de la banque. Cependant, il n'est pas utile de faire jouer ce droit si vous souhaitez simplement faire modifier une information vous concernant, par exemple si vous avez changé d'adresse ou si vous vous êtes marié(e). Dans ce cas, un simple courrier à votre banque lui permet de faire la modification nécessaire dans ses fichiers.

Si vous souhaitez obtenir de votre banque le détail des informations personnelles vous concernant détenues dans ses fichiers — notamment si vous pensez qu'elle détient sur vous des informations dont vous ignorez le contenu ou encore si vous pensez qu'une erreur dans un fichier perturbe votre relation avec la banque — le plus simple est d'interroger votre conseiller. Si vous n'obtenez pas satisfaction, vous pouvez alors exercer votre droit d'accès aux informations que vous recherchez.

Notez que si votre banque refuse de vous accorder un crédit ou de vous délivrer des moyens de paiement, elle n'est jamais tenue de vous donner les raisons de son refus. Cependant, si sa décision est fondée sur la présence d'informations vous concernant dans un fichier commun (Fichier des Incidents de remboursement des Crédits aux Particuliers - FICP par exemple), elle doit vous communiquer l'origine de ces informations.

Comment
faut-il procéder
pour déposer
une demande ?

Pour obtenir communication des informations vous concernant détenues par la banque, écrivez à votre agence en signalant que cette demande s'inscrit dans le cadre du droit d'accès aux informations personnelles ouvert par la Loi Informatique et Libertés. Votre banque s'assurera de votre identité avant de donner suite à votre demande.

Précisez également quel type d'information vous souhaitez consulter. L'agence fera suivre votre demande et le responsable du traitement informatisé vous fera parvenir les informations réclamées.

Ma banque
peut-elle
s'opposer à
ma demande ?

La banque est tenue par la loi de communiquer le contenu des informations qu'elle détient sur vous.

C'est seulement si votre demande est manifestement abusive (demandes répétitives et fréquentes) que votre banque peut ne pas y donner suite (sous le contrôle, le cas échéant, de la CNIL).

Comment faire
si je n'obtiens
pas satisfaction ?

Si votre demande n'est pas prise en compte, si vous obtenez des informations incomplètes ou incompréhensibles ou si la nature des informations que vous communique la banque vous semble contraire à la réglementation, vérifiez d'abord avec votre agence que votre demande a été bien reçue et bien comprise.

En cas de difficultés persistantes, vous pouvez consulter la CNIL : 21 rue Saint-Guillaume, 75340 PARIS cedex 07.

Si nécessaire, cet organisme interviendra auprès de votre banque et vous tiendra informé(e) de son action. La CNIL peut également être interrogée, même en l'absence de litige, si vous souhaitez en savoir davantage sur vos droits de consultation ou de rectification.

Sous quelle
forme la réponse
de la banque se
présente-t-elle ?

La banque est tenue, en réponse à votre demande, de vous restituer les informations vous concernant qu'elle détient dans ses fichiers.

Les informations que vous communique la banque vous seront données en langage clair : si elle utilise des codes, ceux-ci doivent être traduits sur le document qui vous est fourni.

Puis-je faire
modifier le
contenu des
fichiers de la
banque ?

Si les informations détenues par la banque sont inexactes ou si elles sont périmées, vous avez le droit d'en demander la rectification ou la suppression.

Déjà parus dans cette collection :

- n° 1 • Assurance emprunteur
Convention Belorgey (épuisé)
- n° 2 • Le Taux Effectif Global (TEG)
- n° 3 • Réglez un litige avec votre banque
- n° 4 • Banque en ligne :
guide des bonnes pratiques
- n° 5 • La convention de compte
- n° 6 • Quelle garantie pour vos dépôts ?
- n° 7 • Comment régler vos dépenses
à l'étranger ?

- n° 8 • Maîtriser son taux d'endettement
- n° 9 • Bien utiliser le chèque
- n°10 • Changer de banque
- n°11 • N'émettez pas de chèque sans provision
- n°12 • L'accès au crédit malgré un problème de santé - Convention Belorgey
- n°13 • Redécouvrez le crédit à la consommation
- n°14 • Le droit au compte



les clés de la banque



www.lesclesdelabanque.com

Ce mini-guide a été conçu par le Centre d'Information Bancaire
18 rue La Fayette 75440 Paris CEDEX 9 • cles@fbf.fr