

Prestataire de services de paiement : FRANFINANCE – N° RCS : 719 807 406 NANTERRE – N° ORIAS : 07 008 346 (www.orias.fr)
– 53, rue du Port - CS 90201 - 92724 Nanterre Cedex – www.franfinance.fr

Service Relation Clientèle**0 809 80 80 80** Service gratuit + prix appel

CONTRAT CADRE DE SERVICES DE PAIEMENT

Art. 1: Contrôle – Agrément

FRANFINANCE est soumis au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudential et de Résolution (ACPR) – 4, place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09. FRANFINANCE est un prestataire de service de paiement, agréé par l'ACPR, en qualité de société de financement et établissement de paiement, et est ainsi habilité à fournir les services de paiement, objets de la présente convention (ci-après désigné « Contrat »). La liste des établissements de paiement dûment agréés est mise à disposition sur le site de l'ACPR (www.acpr.banque-france.fr).

Art. 2: Services de paiement objets du Contrat

2.1. Les services de paiement délivrés par FRANFINANCE et objets du Contrat permettent à l'utilisateur des services de paiement (ci-après désignés sous le terme « Utilisateur », « Client » ou « Payeur »), d'exécuter des opérations de paiement, aux moyens de carte de paiement et de virements, associées au crédit renouvelable consenti par FRANFINANCE.

2.2. Aux fins d'exécution correcte de son ordre de paiement, l'Utilisateur doit fournir les informations précises permettant son identification ou l'identifiant unique requis lors de l'utilisation de l'instrument de paiement.

Art. 3: Forme du consentement à l'opération de paiement

L'Utilisateur et FRANFINANCE conviennent que l'Utilisateur donne son consentement pour réaliser une opération de paiement :

- par la composition de son code secret sur le clavier d'un équipement électronique, ou le cas échéant, par l'apposition de sa signature manuscrite ;
- à distance, par la communication des données nécessaires à cet effet.

L'opération de paiement est autorisée si l'Utilisateur a donné son consentement sous l'une des formes définies ci-dessus. L'ordre de paiement est irrévocable dès sa réception par le bénéficiaire, dans le cadre d'un paiement par carte, et dès sa réception par FRANFINANCE, en cas de virement.

Art. 4: Réception et exécution de l'ordre de paiement

4.1. Conformément à l'article L.133-9 du Code Monétaire et Financier, l'ordre de paiement est reçu par FRANFINANCE au moment où il lui est communiqué par le prestataire de services de paiement du bénéficiaire, le bénéficiaire ou l'Utilisateur lui-même, selon le service de paiement concerné. Un ordre de paiement reçu par FRANFINANCE après 17 (dix-sept) heures est réputé reçu le jour ouvrable suivant.

4.2. Lorsque l'ordre de paiement est exécuté au sein de l'Espace Économique Européen, FRANFINANCE dispose, à compter de ce moment de réception, d'un délai d'un jour ouvrable, (deux jours ouvrables pour les opérations de paiement ordonnées sur support papier), pour créditer le compte du prestataire de services de paiement du bénéficiaire ou le compte du bénéficiaire, le cas échéant.

4.3. L'utilisation de l'instrument de paiement est limitée au montant disponible de la « réserve achat » et de la « réserve projet » consenties dans le cadre du crédit renouvelable.

4.4. FRANFINANCE peut refuser d'exécuter un ordre de paiement dans les cas suivants : solde insuffisant, erreur matérielle, défaut d'identification. Lorsque le refus est justifié par une erreur matérielle, le Client peut contacter FRANFINANCE par courrier à l'adresse suivante : FRANFINANCE – Service Relation Clientèle – 53, rue du Port - CS 90201 - 92724 Nanterre Cedex ou par téléphone au numéro référencé en entête.

Art. 5: Confidentialité

5.1. FRANFINANCE respecte la confidentialité des informations recueillies dans le cadre du Contrat, les informations figurant sur les moyens de paiement et celles relatives aux opérations effectuées au moyen de ceux-ci, sans préjudice des dispositions de l'Annexe I « Protection des données à caractère personnel ».

5.2. Le Client s'engage à préserver la sécurité des dispositifs de sécurité, et plus généralement des données, liés à ses moyens de paiement.

Art. 6: Frais – Taux d'intérêt – Taux de change

6.1. La liste des frais payables par l'Utilisateur de services de paiement au prestataire de services de paiement est mise à la disposition du Client sur <https://mon-espace-client.franfinance.fr>.

6.2. Le taux d'intérêt appliqué aux opérations de paiement figure dans le contrat de crédit et est révisable aux conditions prévues audit contrat de crédit.

6.3. Le taux de change appliqué aux opérations de paiement correspond au taux de change en vigueur à la date des opérations et commissions.

6.4. La modification du taux de change est d'application immédiate et sans préavis.

6.5. La mention du taux d'intérêt ou de change appliqué à chaque opération de paiement figure dans les relevés de compte mensuels.

Art. 7: Communication

Le Contrat, et ses mises à jour le cas échéant, seront mis à la disposition du Client sur <https://mon-espace-client.franfinance.fr>. Un exemplaire sur support papier pourra être transmis au Client à sa demande à FRANFINANCE, Service Relation Clientèle, 53, rue du Port - CS 90201 - 92724 Nanterre Cedex. Les informations liées à l'exécution des opérations de paiement, ne figurant pas dans le Contrat, seront transmises dans les relevés de compte mensuels, sur support papier ou durable.

Art. 8: Recevabilité des demandes d'opposition et de blocage

8.1. Dès qu'il a connaissance de la perte ou du vol, du détournement ou de toute utilisation non autorisée de son instrument de paiement ou des données liées à son utilisation, l'Utilisateur doit en informer sans tarder FRANFINANCE, aux fins de blocage, en indiquant les motifs du blocage.

8.2. Cette demande d'opposition doit être faite :

- à FRANFINANCE pendant ses heures d'ouverture (notamment par téléphone, courriel, télécopie...) ou déclaration écrite remise sur place ; - ou d'une façon générale au Centre d'opposition cartes ouvert 7 jours/7, en appelant l'un des numéros de téléphone suivants : depuis la France : en appelant le 09 69 36 33 66 (numéro gratuit depuis un poste fixe) - (carte bancaire), ou le numéro référencé en entête - (carte privative), ou depuis l'étranger : 00 33 442 605 553. Un numéro d'enregistrement de cette opposition est communiqué au titulaire de la carte et/ou du compte. L'opposition est immédiatement prise en compte.

Toute opposition doit être confirmée sans délai, par lettre remise ou expédiée sous pli recommandé, à FRANFINANCE. En cas de contestation sur l'opposition, l'opposition sera réputée avoir été effectuée à la date de la réception de ladite lettre par FRANFINANCE. FRANFINANCE ne saurait être tenu pour responsable des conséquences d'une opposition par téléphone, courriel ou télécopie qui n'émanerait pas de l'Utilisateur. En cas de vol ou d'utilisation frauduleuse de l'instrument de paiement ou des données liées à son utilisation, FRANFINANCE peut demander un récépissé ou une copie d'un dépôt de plainte. L'Utilisateur autorise FRANFINANCE à utiliser les informations qui lui auront été communiquées à l'occasion de la demande de blocage pour permettre à celle-ci de déposer plainte le cas échéant.

Art. 9: Blocage de l'instrument de paiement par FRANFINANCE

9.1. Conformément à l'article D133-1 du Code Monétaire et financier, FRANFINANCE se réserve le droit de bloquer l'instrument de paiement, pour des raisons objectives motivées ayant trait à la sécurité de l'instrument de paiement, la présomption d'une utilisation non autorisée ou frauduleuse, au risque avéré que le Payeur soit dans l'incapacité de s'acquitter de son obligation de paiement.

9.2. Dans ce cas, FRANFINANCE informe l'Utilisateur du blocage, par le biais du support de traitement de paiement (DAB, TPE...). Les raisons du blocage pourront être communiquées par le Service Relation Clientèle – 53, rue du Port - CS 90201 - 92724 Nanterre Cedex – ou par téléphone au numéro référencé en tête, sauf si cette information est inacceptable pour des raisons de sécurité objectivement motivées en vertu d'une législation nationale ou communautaire pertinente.

9.3. Lorsque les raisons du blocage n'existent plus, FRANFINANCE procède au déblocage ou au remplacement de l'instrument de paiement. L'Utilisateur peut à tout moment demander le déblocage de l'instrument de paiement par lettre simple au service indiqué ci-dessus.

Art. 10: Responsabilité des Parties

10.1. Opérations non autorisées, consécutives à la perte ou au vol de l'instrument de paiement, réalisées avant l'information aux fins de blocage.

10.1.1. Le Payeur supporte les pertes occasionnées par ces opérations de paiement, dans la limite de 50 (cinquante) €.

10.1.2. Il est toutefois exonéré de toute responsabilité dans les cas suivants :

- opération de paiement non autorisée effectuée sans utilisation des données de sécurité personnalisées (cette disposition ne s'applique pas dans le cas où le prestataire de services de paiement du bénéficiaire est situé hors de l'Espace Économique Européen, hors de Saint-Pierre-et-Miquelon ou de Mayotte);
- de perte ou de vol d'un instrument de paiement ne pouvant être détecté par le Payeur avant le paiement;
- de perte due à des actes ou à une carence d'un salarié, d'un agent ou d'une succursale d'un prestataire de services de paiement ou d'une entité vers laquelle ses activités ont été externalisées;
- opération de paiement effectuée en détournant à l'insu du Payeur l'instrument de paiement ou les données liées;
- contrefaçon de l'instrument de paiement sans dépossession;
- le prestataire de services de paiement n'a pas fourni les moyens appropriés permettant l'information aux fins de blocage, sauf agissement frauduleux du Payeur.

10.1.3. Néanmoins, le Payeur supporte toutes les pertes occasionnées par des opérations de paiement non autorisées si ces pertes résultent d'un agissement frauduleux de sa part ou s'il n'a pas satisfait intentionnellement ou par négligence grave aux obligations relatives à la sécurité et au blocage de l'instrument de paiement édictées par les articles L.133-16 et L.133-17 du Code Monétaire et Financier.

10.2. Opérations non autorisées, consécutives à la perte ou au vol de l'instrument de paiement, réalisées après l'information aux fins de blocage : FRANFINANCE supporte toutes les pertes occasionnées par ces opérations de paiement, sauf agissement frauduleux de sa part.

Art. 11: Opération non autorisée – mal exécutée

11.1 L'Utilisateur signale sans tarder à FRANFINANCE une opération de paiement non autorisée ou mal exécutée et au plus tard dans le délai de 13 (treize) mois suivant la date de débit des fonds, sous peine de forclusion à moins que le prestataire de services de paiement ne lui ait pas fourni ou n'ait pas mis à sa disposition les informations relatives à cette opération de paiement dans les relevés de compte mensuels. Ce délai est ramené à 70 (soixante-dix) jours si le prestataire de services de paiement du bénéficiaire est situé dans un état qui n'est pas membre de la Communauté Européenne ni partie à l'accord sur l'Espace Économique Européen, quelle que soit la devise utilisée pour l'opération de paiement.

11.2 En cas d'opération de paiement non autorisée signalée par l'Utilisateur dans les conditions ci-dessus exposées, FRANFINANCE rembourse au Payeur le montant de l'opération non autorisée immédiatement après avoir pris connaissance de l'opération ou après en avoir été informé, et en tout état de cause au plus tard à la fin du premier jour ouvrable suivant, sauf s'il a de bonnes raisons de soupçonner une fraude de l'Utilisateur du service de paiement et s'il communique ces raisons par écrit à la Banque de France. Le cas échéant, FRANFINANCE rétablit le compte débité dans l'état où il se serait trouvé si l'opération de paiement non autorisée n'avait pas eu lieu. Lorsque l'opération de paiement non autorisée est initiée par l'intermédiaire d'un prestataire de services de paiement fournissant un service d'initiation de paiement, FRANFINANCE rembourse immédiatement, et en tout état de cause au plus tard à la fin du premier jour ouvrable suivant, au Payeur le montant de l'opération non autorisée et, le cas échéant, rétablit le compte débité dans l'état où il se serait trouvé si l'opération de paiement non autorisée n'avait pas eu lieu. La date de valeur à laquelle le compte de paiement du Payeur est crédité n'est pas postérieure à la date à laquelle il avait été débité. À charge pour FRANFINANCE de se retourner à l'encontre du prestataire de services de paiement fournissant le service d'initiation.

11.3. Sous réserve des articles L.133-5 et L.133-21 du Code Monétaire et Financier, FRANFINANCE est responsable de la bonne exécution de l'opération de paiement à l'égard du Payeur :

- en cas de virement : jusqu'à réception du montant de l'opération de paiement, conformément aux délais d'exécution convenus, par le prestataire de service du bénéficiaire, ou le bénéficiaire le cas échéant.
- en cas de paiement par carte, à compter de la réception de l'ordre de paiement et jusqu'à sa mise à disposition du prestataire de services de paiement du bénéficiaire, du montant de l'opération.

11.4. En cas d'opération mal exécutée, FRANFINANCE restitue au Payeur, sans tarder, et si besoin, en cas de paiement par carte, le montant de l'opération de paiement, et rétablit le compte débité dans la situation qui aurait prévalu si l'opération de paiement mal exécutée n'avait pas eu lieu.

11.5. Dans le cas d'une opération de paiement mal exécutée, sans préjudice de sa responsabilité, FRANFINANCE s'efforce, immédiatement, sur la demande de l'Utilisateur, de retrouver la trace de l'opération de paiement et notifie le résultat de sa recherche à son Utilisateur.

11.6. Les prestataires de services sont redevables, vis-à-vis de leurs Utilisateurs de services de paiement respectifs, des frais et des intérêts supportés par l'Utilisateur de services de paiement imputables à la mauvaise exécution de l'opération de paiement dont ils sont responsables.

Art. 12: Remboursement d'une opération autorisée

12.1. Le Payeur a droit au remboursement par FRANFINANCE d'une opération de paiement autorisée, réalisée par carte, si l'autorisation donnée n'indiquait pas le

montant auquel le Payeur pouvait raisonnablement s'attendre en tenant compte du profil de ses dépenses passées, des conditions prévues par le Contrat et des circonstances propres à l'opération. À la demande de FRANFINANCE, le Payeur doit être en mesure de fournir tous les éléments relatifs au remboursement demandé.

12.2. Dans le cas où le montant de l'opération dépasse le montant auquel le Payeur pouvait raisonnablement s'attendre, le Payeur ne peut invoquer des raisons liées à une opération de change si le taux de change de référence convenu avec FRANFINANCE a été appliqué.

12.3. Le Payeur présente sa demande de remboursement avant l'expiration d'une période de 8 (huit) semaines à compter de la date à laquelle les fonds ont été débités. Dans un délai de 10 (dix) jours ouvrables suivant la réception de la demande de remboursement, FRANFINANCE rembourse le montant total de l'opération de paiement, ou justifie son refus de rembourser, en indiquant la possibilité de recourir à la procédure de médiation mentionnée à l'article 17 du Contrat. Le remboursement correspond au montant total de l'opération de paiement exécutée.

12.4. Le Payeur n'a pas droit à remboursement lorsqu'il a donné son consentement à l'exécution de l'opération de paiement directement à FRANFINANCE et, le cas échéant, que les informations relatives à la future opération de paiement ont été fournies au Payeur ou mises à sa disposition de la manière convenue, au moins 4 (quatre) semaines avant l'échéance, par FRANFINANCE ou par le bénéficiaire.

Art. 13: Modification

13.1. En cas de modification des termes du Contrat, le projet de Contrat est mis à disposition sur l'espace client 3 (trois) mois avant la date d'entrée en vigueur du Contrat. FRANFINANCE informera le Client par courrier ou par mail au moins trois (3) mois avant la date d'entrée en vigueur des modifications. Le Client a la faculté de refuser les modifications durant ce délai.

13.2. Si le Client refuse les modifications proposées, il a le droit de résilier le Contrat, sans frais, avant la date d'entrée en vigueur proposée desdites modifications.

13.3. Le Client est tenu d'informer FRANFINANCE de toute modification de ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques.

Art. 14: Durée – Résiliation

14.1. Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée. Le Contrat prend effet à sa date d'acceptation.

14.2. Le Client peut résilier le Contrat à tout moment. FRANFINANCE peut résilier le présent Contrat après avoir respecté un délai de préavis de 2 (deux) mois, sauf en cas de résiliation consécutive à la résiliation du Contrat de crédit ou consécutive à un usage abusif ou frauduleux du ou des moyens de paiement.

Art.15: Sanctions et embargos

L'Utilisateur déclare qu'à la date de signature des présentes il n'est soumis, ni menacé de Sanctions. Étant entendu que « Sanctions » désigne toutes sanctions économiques ou financières, embargos commerciaux ou mesures similaires adoptés, appliqués ou mis en œuvre par l'une quelconque des autorités suivantes (ou par un de leurs organismes) :

(A) les Nations-Unies; ou (B) les États-Unis d'Amérique; ou (C) l'Union européenne ou tout État membre de l'Union européenne actuel ou futur; ou (D) le Royaume Uni. Dans l'hypothèse où (i) cette déclaration s'avérait fautive, ou (ii) L'Utilisateur serait soumis ou menacé de Sanctions au cours du Contrat ce dernier sera résilié de plein droit sans mise en demeure préalable.

Art. 16: Protection des données à caractère personnel

FRANFINANCE est susceptible de recueillir et de traiter des données à caractère personnel appartenant à l'Utilisateur lors de l'établissement et de l'exécution du Contrat. Ces données pourront donner lieu pour l'Utilisateur à l'exercice de ses droits décrits dans l'Annexe I « Protection des données à caractère personnel » dont il reconnaît avoir pris connaissance.

Art. 17: Réclamation – Médiation

Si vous souhaitez faire part d'une réclamation, vous avez la faculté de la faire connaître auprès du Pôle Consommateur du Prêteur à l'adresse suivante : FRANFINANCE - Pôle Consommateur - 53, rue du Port - CS 90201 - 92724 Nanterre Cedex ou au 09 74 75 10 00 (coût d'un appel local). En cas de désaccord ou d'absence de réponse du Prêteur 2 (deux) mois après l'envoi de la première réclamation écrite, vous pourrez vous adresser au médiateur de l'A.S.F. (Association Française des Sociétés Financières) à l'adresse suivante : 24, avenue de la Grande Armée - 75017 Paris ou en accédant au site Internet <https://lemediateur.asf-france.com>. Le médiateur est tenu de statuer dans les 3 (trois) mois de la saisine. Celle-ci suspend la prescription conformément aux conditions de l'article 2 238 du Code Civil. Les constatations et les déclarations que le médiateur recueille ne peuvent être ni reproduites ni invoquées dans la suite de la procédure sans l'accord des parties. La procédure de médiation est gratuite. La saisine du Médiateur vaut autorisation expresse de levée du secret bancaire de votre part à l'égard du Prêteur concernant la communication à l'instruction de la médiation. Dans tous les cas, vous conservez l'intégralité de vos droits à agir en justice.

L'utilisation de l'un quelconque des services de paiement mis à la disposition du Client vaut acceptation par ce dernier du Contrat.

PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Annexe I

FRANFINANCE, en sa qualité de responsable de traitement, est amenée à traiter des données à caractère personnel (« données personnelles ») en accordant une grande importance au respect des lois et règlements en vigueur et aux mesures techniques et organisationnelles qui assurent la protection des données personnelles.

FRANFINANCE est une société anonyme au capital de 31 357 776 euros, immatriculée au RCS de NANTERRE sous le numéro unique d'identification 719 807 406, intermédiaire en assurances - n° ORIAS 07 008 346, numéro APE : 6492Z dont le siège social se trouve au 53, rue du Port - CS 90201 - 92724 Nanterre, n° TVA : FR 82 719 807 406.

Les traitements et la collecte de données à caractère personnel sont effectués conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés (« LIL »), et, au règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 (« RGPD »).

À titre d'information, certains termes utilisés dans cette politique de confidentialité et propres à la protection des données à caractère personnel, ont pour définition celle qui leur est donnée par l'article 4 du RGPD.

La présente politique de confidentialité vous informe des traitements réalisés et des droits dont les personnes concernées par les traitements disposent.

1. LES PERSONNES CONCERNÉES

Les personnes concernées (ci-après « vous », « vous », « votre ») par les traitements de données à caractère personnel décrits ci-après sont :

- Les prospects qui contactent FRANFINANCE afin d'obtenir des informations sur les produits et services proposés ;
- Les clients de FRANFINANCE.

2. LES CATÉGORIES DE DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL COLLECTÉES

FRANFINANCE s'engage à collecter et traiter des données à caractère personnel de façon adéquate, pertinente et limitée à ce qui est nécessaire au regard des finalités pour lesquelles elles sont collectées et traitées.

Les catégories de données collectées sont :

- Vos données d'identité et de contact : nom, nom de naissance, prénom, date et lieu de naissance, nationalité, adresse électronique, numéro mobile et adresse de domicile, document d'identité ;
- Vos données sur votre situation personnelle : situation familiale, nombre d'enfants à charge, situation logement ;
- Vos données sur votre situation professionnelle : statut professionnel, profession, type de contrat et date d'entrée en fonction, nom de l'employeur, téléphone professionnel ;
- Vos données sur votre situation économique et financière : montant de vos revenus et de vos charges ;
- Vos données bancaires : titulaire et identifiants bancaires (IBAN, code BIC/SWIFT), et année d'ouverture du compte ;
- Vos données sur les caractéristiques de l'opération de crédit : type de crédit, montant, durée, taux, les garanties et assurances ;
- Vos données de navigation : un identifiant de navigation et votre adresse IP.

3. LES FINALITÉS ET LES BASES LÉGALES DES TRAITEMENTS RÉALISÉS PAR FRANFINANCE

Les traitements ayant pour base légale l'exécution d'un contrat ou de mesures précontractuelles :

- La gestion, l'étude de la demande d'octroi de crédits, la sélection des risques et la détection et l'accompagnement des personnes concernées en situation de fragilité financière. Vos données à caractère personnel seront conservées pour une durée de 5 (cinq) ans à compter du terme du crédit ou pour une durée de 6 (six) mois à compter de la notification de la décision de refus de financement.
- Un profilage à des fins d'évaluation et sélection du risque de crédit, notamment au travers de modèles de score. Ce type de profilage est susceptible de produire des effets juridiques et d'aboutir à une décision telle qu'un refus de crédit. Vos données à caractère personnel seront conservées pour une durée de 5 (cinq) ans à compter du terme du crédit ou pour une durée de 6 (six) mois à compter de la notification de la décision de refus de financement.
- La gestion de la relation contractuelle liée aux produits et services souscrits par les personnes concernées auprès de FRANFINANCE. La réalisation d'études marketing et d'études sur les processus opérationnels afin d'assurer la sécurité et la fiabilité du service. Vos données à caractère personnel seront conservées pour une durée de 5 (cinq) ans à compter du terme du contrat, ou le cas échéant, de l'extinction de la créance.

- Le recouvrement ou la cession de créances et la gestion des incidents de paiement. Vos données à caractère personnel seront conservées pour une durée de 5 (cinq) ans à compter de l'extinction de la créance.

Les traitements ayant pour base légale une obligation légale ou réglementaire à laquelle FRANFINANCE est soumise :

- Le respect des obligations légales et réglementaires, notamment en matière de gestion du risque opérationnel (dont la sécurité des réseaux informatiques), de la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme. Vos données à caractère personnel seront conservées pour une durée de 5 (cinq) ans à compter du terme du contrat ou le cas échéant, de l'extinction de la créance.
- La tenue de notre comptabilité générale. Les données et pièces comptables seront conservées pendant une durée de 10 (dix) ans, augmentée de l'exercice en cours, conformément aux dispositions de l'article L. 123-22 du Code de commerce.
- La délivrance et la gestion des certificats électroniques liés aux signatures électroniques seront conservés 10 (dix) ans à partir de la signature.
- La détection et l'accompagnement des situations de fragilité financière. Vos données seront conservées 5 (cinq) ans après le terme de votre contrat ou le cas échéant de l'extinction de la créance.
- La consultation et, le cas échéant, la demande d'inscription au Fichier national des Incidents de remboursement des Crédits aux Particuliers (FICP). Les informations seront conservées dans le fichier pendant 5 (cinq) ans à compter de la date à laquelle l'incident est déclaré, et radiées dès paiement intégral des sommes dues.

Les traitements ayant pour base légale l'intérêt légitime de FRANFINANCE dans le respect de vos libertés et droits fondamentaux :

- La prévention, la détection et la lutte contre la fraude. Les données générant des alertes de suspicion de fraude peuvent être conservées jusqu'à 12 (douze) mois à compter de l'émission de l'alerte avant que l'alerte soit qualifiée. Pour les alertes qualifiées de fraudes avérées, les données à caractère personnel seront conservées pour une durée maximale de 5 (cinq) à compter de la date d'inscription de la fraude. Si une action judiciaire est engagée les données seront conservées jusqu'au terme de la procédure judiciaire, augmentée de 5 (cinq) ans. Les données personnelles concernant l'exécution de ces opérations peuvent également être collectées afin de déterminer un profil d'utilisateur pour assurer la sécurité et la fiabilité du service.
- La prospection commerciale, la réalisation d'animations commerciales et de campagnes publicitaires. Concernant d'éventuelles opérations de prospection commerciale, les données à caractère personnel seront conservées pour une durée de 3 (trois) ans à compter du terme du contrat ou du dernier contact émanant de la personne concernée.
- La réalisation d'études d'opinion, de satisfaction et statistiques. Vos données à caractère personnel seront conservées pour une durée maximum de cinq (5) ans à compter du terme du contrat en fonction de la nature de l'étude effectuée et à compter de cette dernière.

Les traitements ayant pour base légale votre consentement :

- FRANFINANCE peut vous proposer de participer à des jeux concours ou autres opérations promotionnelles.
- FRANFINANCE est susceptible de procéder à l'enregistrement des conversations téléphoniques aux fins (i) d'amélioration de l'accueil téléphonique, et, (ii) du respect des obligations légales et réglementaires en matière de sécurité des transactions effectuées. Vos données à caractère personnel seront conservées pour une durée maximale de 6 (six) mois pour les enregistrements et d'1 (un) an pour les transcriptions.
- La gestion des cookies et traceurs soumis à consentement des personnes concernées incluant les utilisateurs des sites internet gérés par Franfinance. Vos données seront conservées au maximum 13 (treize) mois après leur collecte.
- La vérification d'identité à l'aide d'un algorithme de reconnaissance faciale, pour les parcours de souscription de crédit en ligne, qui permet de confirmer votre identité en comparant à vos documents d'identité. Vos données à caractère personnel seront conservées pour une durée de 6 (six) mois après leur collecte.

Vos données à caractère personnel seront conservées pour la durée nécessaire à l'accomplissement de la finalité pour laquelle elles ont été collectées tel que mentionné ci-dessus et seront ensuite supprimées.

Par exception, ces données pourront être archivées pour gérer les réclamations et contentieux en cours ainsi que pour répondre à nos obligations légales et/ou réglementaires et/ou encore pour répondre aux demandes des autorités autorisées à en faire la demande.

Si FRANFINANCE est amenée à traiter vos données pour des finalités autres que celle énoncées ci-avant, nous vous en informerons préalablement.

4. LA COMMUNICATION À DES DESTINATAIRES, TIERS OU NON

Ces données pourront être communiquées par FRANFINANCE à une société du groupe Société Générale, à ses intermédiaires et assureurs pour les finalités énumérées ci-dessus ou en vue de la mise en commun de moyens et de la présentation de produits et services dans la limite nécessaire à l'exécution des prestations concernées.

Les données pourront aussi être communiquées aux prestataires et sous-traitants du responsable de traitement dans les limites nécessaires à l'exécution des finalités décrites au point 3.

Elles pourront également être communiquées aux Autorités de Contrôle, Institutions et Organismes Français et/ou de l'Union Européenne.

En outre, lesdites données peuvent, le cas échéant, faire l'objet d'une communication aux bénéficiaires ou cessionnaires subrogés dans les droits du Prêteur dans le cadre d'opérations de titrisation ou de cessions de créances dans les limites nécessaires à l'exécution des finalités décrites au point 3.

5. LES TRANSFERTS DE DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL EN DEHORS DE L'UNION EUROPÉENNE

FRANFINANCE s'assure qu'aucune donnée à caractère personnel n'est transférée en dehors de l'Espace Économique Européen dans la réalisation des traitements visés au point 3 ci-dessus.

Par dérogation à ce qui précède, et dans la stricte limite nécessaire, certains traitements sont susceptibles d'impliquer des transferts de données à caractère personnel vers des pays non-membres de l'Espace Économique Européen, dont les législations en matière de protection à caractère personnel diffèrent de celles de l'Union Européenne.

Dans le cas où FRANFINANCE a recours à des sous-traitants et prestataires situés hors de l'Espace Économique Européen et localisés dans un pays ne présentant pas un niveau de protection adéquat au sens de la réglementation applicable, FRANFINANCE sécurisera de tels transferts par :

- la conclusion de clauses contractuelles types reconnues par la Commission européenne, ou
- le recours à un prestataire qui a adopté des règles d'entreprise contraignantes, reconnues par les autorités de contrôles européennes, ou
- un code de conduite approuvé assorti d'un engagement du prestataire, contraignant et exécutoire, d'appliquer les garanties appropriées.

Si les mécanismes de transferts cités ci-dessus étaient jugés insuffisants, eu égard à la loi applicable dans le pays de destination, FRANFINANCE s'engage à mettre en œuvre toutes les mesures complémentaires nécessaires.

6. LA SÉCURITÉ DES DONNÉES

FRANFINANCE prend toutes les mesures physiques, techniques et organisationnelles pour garantir la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des données personnelles afin de les protéger contre la perte, la destruction accidentelle, l'altération et l'accès non autorisé.

FRANFINANCE effectue régulièrement des audits afin de vérifier la bonne application opérationnelle des règles relatives à la sécurité des données.

La sécurité et la confidentialité des données personnelles reposent sur les bonnes pratiques de chacun, ainsi, vous êtes invité(e) à rester vigilant(e) sur la question.

7. LES DROITS DES PERSONNES CONCERNÉES

Vous disposez, dans les conditions prévues par la réglementation, d'un droit :

- d'accès sur vos données vous permettant d'obtenir toutes les informations concernant le traitement réalisé sur celles-ci ;
- de rectification lui permettant de modifier et/ou compléter vos données ;
- d'effacement de vos données dès lors qu'elles ne sont plus nécessaires au regard de la finalité pour laquelle elles ont été collectées ou traitées ;
- à la limitation du traitement afin de suspendre, temporairement, la réalisation du traitement sur vos données ;
- de portabilité afin de recevoir vos données que vous avez fourni, dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par une machine ;

- d'opposition :

- à tout moment et sans frais, sans avoir à motiver votre demande, à ce que vos données soient utilisées à des fins de prospection commerciale ;
- à un traitement de données à caractère personnel vous concernant pour des raisons tenant à votre situation particulière lorsque le traitement est fondé sur l'intérêt légitime de FRANFINANCE.

Dans ce cas, FRANFINANCE cessera le traitement sauf lorsqu'il existe des motifs légitimes et impérieux pour le traitement qui prévalent sur vos intérêts droits et libertés ou pour la constatation, l'exercice ou la défense d'un droit en justice ;

- de ne pas faire l'objet d'une décision fondée exclusivement sur un traitement automatisé, y compris le profilage, produisant des effets juridiques vous concernant ou vous affectant de manière significative de façon similaire sauf lorsque le traitement est nécessaire à la conclusion ou à l'exécution du contrat ou au respect d'obligations légales ou réglementaires auxquelles Franfinance est soumise.

Vous avez le droit d'obtenir une intervention humaine ainsi que d'exprimer votre point de vue auprès de FRANFINANCE et de contester la décision automatique qui vous aura été opposée ;

- de retrait de votre consentement, à tout moment, pour les cas où celui-ci aurait été demandé.

Vous disposez également du droit de définir des directives, spécifiques ou générales, relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de vos données à caractère personnel après votre décès.

7.1 L'EXERCICE DES DROITS DES PERSONNES CONCERNÉES

Vous pouvez exercer vos droits, par courrier postal, en vous adressant au Service Relation Clientèle - 53, rue du Port - CS90201 - 92724 Nanterre Cedex, ou par courrier électronique à l'adresse suivante : protectiondesdonnees.franfinance@socgen.com.

7.2 L'INTRODUCTION D'UNE RÉCLAMATION

Vous avez le droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), autorité de contrôle en charge du respect des obligations en matière de données à caractère personnel, sis au 3, place de Fontenoy - 75334 Paris Cedex 07, si vous estimez que vos droits concernant la gestion de vos données à caractère personnel ne sont pas respectés.

8. LES RÈGLES SPÉCIFIQUES AU DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE

Toute personne concernée qui ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique peut s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique prévue à l'article L. 223-1 du Code de la consommation directement sur le site Internet www.bloctel.gouv.fr ou par courrier adressé à : Worldline - Service Bloctel - CS 61311 - 41013 Blois Cedex. La personne concernée inscrite sur cette liste ne pourra être démarchée téléphoniquement par FRANFINANCE ou l'un de ses partenaires sauf en cas de relations contractuelles préexistantes.

9. LE RESPONSABLE DU TRAITEMENT ET LE DÉLÉGUÉ À LA PROTECTION DES DONNÉES

Le responsable du traitement est FRANFINANCE SA, sis 53, rue du Port - CS 90201 - 92724 Nanterre Cedex.

Les coordonnées du DPO sont : dpo.franfinance@socgen.com ou l'adresse postale ci-dessus à l'attention du « délégué à la protection des données personnelles ».

