



NOTICE D'INFORMATION SUR LA PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

La protection de vos données personnelles est au cœur de nos préoccupations, le Groupe BNP Paribas a adopté des principes forts dans sa Charte de confidentialité des données personnelles disponible à l'adresse suivante : https://group.bnpparibas/uploads/file/bnpparibas_charte_confidentialite_des_donnees_personnelles.pdf.

Arval Service Lease et ses filiales Arval Partners (Cofiparc), Louveo, Arval Fleet Services, et Public Location Longue Durée (« **Nous** » ou « **Arval** »), en tant que responsable du traitement, est responsable de la collecte et du traitement de vos données personnelles dans le cadre de ses activités.

Notre métier consiste à proposer une offre globale en lien avec la location de véhicule et des solutions de mobilité à l'ensemble de nos clients – particuliers, entrepreneurs, TPE (Très Petites Entreprises), PME (Petites et Moyennes Entreprises), et grandes entreprises.

En tant que membre d'un Groupe intégré de banque-assurance en collaboration avec les différentes entités du Groupe BNP Paribas, nous fournissons à nos clients une offre complète de produits et services de banque, d'assurance et de location (LOA, LLD).

L'objectif de la présente notice (« **Notice** ») est de vous expliquer comment nous traitons vos données personnelles et comment vous pouvez les contrôler et les gérer.



1. ETES-VOUS CONCERNE PAR CETTE NOTICE ?

Vous êtes concernés par cette notice, si vous êtes (« **Vous** »):

- Un de nos clients ou en relation contractuelle avec nous ;
- Un membre de la famille de notre client. En effet, nos clients peuvent parfois être amené à partager avec nous des informations portant sur leur famille lorsque cela est nécessaire pour leur fournir un produit ou service ou mieux les connaître ;
- Une personne intéressée par nos produits ou services dès lors que vous nous communiquez vos données personnelles (en agence, sur nos sites et applications, lors d'événements ou d'opérations de parrainage) pour que nous vous contactions ;
- Un employé d'un de nos clients personnes morales (entreprise).

Lorsque vous nous fournissez des données personnelles relatives à d'autres personnes, n'oubliez pas de les informer de la communication de leurs données et inviter les à prendre connaissance de la présente Notice. Nous prendrons soin de faire de même dès lors que nous le pouvons (c'est à dire lorsque nous avons les coordonnées des personnes).



2. COMMENT POUVEZ-VOUS CONTRÔLER LES TRAITEMENTS QUE NOUS REALISONS SUR VOS DONNEES PERSONNELLES ?

Vous avez des droits qui vous permettent d'exercer un contrôle significatif sur vos données personnelles et la façon dont nous les traitons.

Si vous souhaitez exercer les droits décrits ci-dessous, merci de nous envoyer une demande par courrier postal adressé à :

Service du Délégué à la Protection des Données
22, rue des Deux Gares
92564 Rueil-Malmaison cedex
privacy@arval.fr

ou sur nos sites internet¹ avec un scan/copie de votre pièce d'identité lorsque cela est nécessaire.

Si vous avez des questions concernant l'utilisation de vos données personnelles en vertu de la présente Notice, veuillez contacter notre Délégué à la protection des données à l'adresse suivante privacy@arval.fr.

2.1. VOUS POUVEZ DEMANDER L'ACCES A VOS DONNEES PERSONNELLES

Si vous souhaitez avoir accès à vos données personnelles, nous vous fournirons une copie des données personnelles sur lesquelles porte votre demande ainsi que les informations se rapportant à leur traitement.

Votre droit d'accès peut se trouver limité lorsque la réglementation le prévoit. C'est le cas de la réglementation relative à la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme qui nous interdit de vous donner directement accès à vos données personnelles traitées à cette fin. Dans ce cas, vous devez exercer votre droit d'accès auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL) qui nous interrogera.

2.2. VOUS POUVEZ DEMANDER LA RECTIFICATION DE VOS DONNEES PERSONNELLES

Si vous considérez que vos données personnelles sont inexactes ou incomplètes, vous pouvez demander qu'elles soient modifiées ou complétées. Dans certains cas, une pièce justificative pourra vous être demandée.

2.3. VOUS POUVEZ DEMANDER L'EFFACEMENT DE VOS DONNEES PERSONNELLES

Si vous le souhaitez, vous pouvez demander la suppression de vos données personnelles dans les limites autorisées par la loi.

2.4. VOUS POUVEZ VOUS OPPOSER AU TRAITEMENT DE VOS DONNEES PERSONNELLES FONDE SUR L'INTERET LEGITIME

Si vous n'êtes pas d'accord avec un traitement fondé sur l'intérêt légitime, vous pouvez vous opposer à celui-ci, pour des raisons tenant à votre situation particulière, en nous indiquant précisément le traitement concerné et les raisons. Nous ne traiterons plus vos données personnelles sauf à ce qu'il existe des motifs légitimes et impérieux de les traiter ou que celles-ci sont nécessaires à la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice.

2.5. VOUS POUVEZ VOUS OPPOSER AU TRAITEMENT DE VOS DONNEES PERSONNELLES A DES FINS DE PROSPECTION COMMERCIALES

Vous avez le droit de vous opposer à tout moment au traitement de vos données personnelles à des fins de prospection commerciale, y compris au profilage dans la mesure où il est lié à une telle prospection.

2.6. VOUS POUVEZ SUSPENDRE L'UTILISATION DE VOS DONNEES PERSONNELLES

Si vous contestez l'exactitude des données que nous utilisons ou que vous vous opposez à ce que vos données soient traitées, nous procéderons à une vérification ou à un examen de votre demande. Pendant le délai d'étude de votre demande, vous avez la possibilité de nous demander de suspendre l'utilisation de vos données.

¹ site www.arval.fr à l'adresse <https://www.arval.fr/formulaire-privacy>



2.7. VOUS AVEZ DES DROITS FACE A UNE DECISION AUTOMATISEE

Par principe, vous avez le droit de ne pas faire l'objet d'une décision entièrement automatisée fondée sur un profilage ou non qui a un effet juridique ou vous affecte de manière significative. Nous pouvons néanmoins automatiser ce type de décision si elle est nécessaire à la conclusion/à l'exécution d'un contrat conclu avec nous, autorisée par la réglementation ou si vous avez donné votre consentement.

En toute hypothèse, vous avez la possibilité de contester la décision, d'exprimer votre point de vue et de demander l'intervention d'un être humain qui puisse réexaminer la décision.

2.8. VOUS POUVEZ RETIRER VOTRE CONSENTEMENT

Si vous avez donné votre consentement au traitement de vos données personnelles vous pouvez retirer ce consentement à tout moment.

2.9. VOUS POUVEZ DEMANDER LA PORTABILITE D'UNE PARTIE DE VOS DONNEES PERSONNELLES

Vous pouvez demander à récupérer une copie des données personnelles que vous nous avez fournies dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine. Lorsque cela est techniquement possible, vous pouvez demander à ce que nous transmettions cette copie à un tiers.

2.10. VOUS POUVEZ ORGANISER LE SORT DE VOS DONNEES PERSONNELLES APRES LA MORT

Vous pouvez nous donner des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de vos données après la mort.

2.11. COMMENT DEPOSER UNE PLAINTE AUPRES DE LA COMMISSION NATIONALE INFORMATIQUE ET LIBERTES (CNIL) ?

En plus des droits mentionnés ci-dessus, vous pouvez introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle compétente, qui est le plus souvent celle de votre lieu de résidence, à savoir la Commission Nationale de l'Informatique et de Libertés (CNIL) en France.



3. POURQUOI ET SUR QUELLE BASE UTILISONS-NOUS VOS DONNEES PERSONNELLES ?

L'objectif de cette section est de vous expliquer pourquoi nous traitons vos données personnelles et sur quelle base légale nous nous reposons pour le justifier.

3.1. VOS DONNEES PERSONNELLES SONT TRAITEES POUR NOUS CONFORMER A NOS DIFFERENTES OBLIGATIONS LEGALES

Vos données personnelles sont traitées lorsque cela est nécessaire pour nous permettre de respecter les réglementations auxquelles nous sommes soumis, notamment les réglementations bancaires et financières.

3.1.1. Nous utilisons vos données personnelles pour :

- Gérer et déclarer les risques (de nature financière, de crédit, de nature juridique, de conformité ou liés à la réputation, etc.) auxquels le Groupe BNP Paribas est susceptible d'être confronté dans le cadre ses activités ;
- Contribuer à la lutte contre la fraude fiscale et satisfaire nos obligations de notification et de contrôle fiscal ;
- Enregistrer les opérations à des fins comptables ;
- Prévenir, détecter et déclarer les risques liés à la Responsabilité Sociale de l'Entreprise et au développement durable ;



- Détecter et prévenir la corruption ;
- Respecter les dispositions applicables aux prestataires de service de confiance délivrant des certificats de signature électronique ;
- Echanger et signaler différentes opérations, transactions ou demandes ou répondre à une demande officielle émanant d'une autorité judiciaire, pénale, administrative, fiscale ou financière locale ou étrangère dûment autorisée, un arbitre ou un médiateur, des autorités chargées de l'application de la loi, d'organes gouvernementaux ou d'organismes publics.

3.1.2. Nous traitons aussi vos données personnelles pour lutter contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme

Nous appartenons à un Groupe bancaire qui doit disposer d'un système robuste de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme (LCB/FT) au niveau de nos entités, et piloté au niveau central, ainsi que d'un dispositif permettant d'appliquer les décisions de sanctions aussi bien locales, qu'européennes ou internationales.

Dans ce contexte, nous sommes responsables de traitement conjoints avec BNP Paribas SA, maison mère du Groupe BNP Paribas (le terme « nous » dans la présente section englobe également BNP Paribas SA).

Les traitements mis en œuvre pour répondre à ces obligations légales sont détaillées en annexe 1.

3.2. VOS DONNEES PERSONNELLES SONT TRAITEES POUR EXECUTER UN CONTRAT AUQUEL VOUS ETES PARTIE, OU DES MESURES PRECONTRACTUELLES PRISES A VOTRE DEMANDE

Vos données personnelles sont traitées lorsqu'elles sont nécessaires à la conclusion ou l'exécution d'un contrat pour :

- Définir votre score de risque de crédit et votre capacité de remboursement ;
- Évaluer (par exemple sur la base de votre score de risque de crédit) si nous pouvons vous proposer un produit ou un service et à quelles conditions (par exemple le prix) ;
- Vous fournir les produits et services souscrits conformément au contrat applicable ;
- Vous fournir des produits, services, installations spécifiques (par ex., station de recharge pour Véhicule électrique) ou des solutions de mobilité ;
- Contractualiser avec vous (par ex., afin de vous enregistrer en tant que nouveau client, signer un contrat avec vous et l'exécuter) ;
- La gestion de la facturation et du recouvrement ;
- La gestion des contrats de location des Véhicules et des services associés en lien avec la commande, la préparation, la livraison et/ou l'utilisation et la gestion des Véhicules, et notamment :
 - La configuration et la cotation de votre Véhicule ;
 - La livraison de votre Véhicule au lieu de votre choix, le cas échéant avec les équipements nécessaires (par ex., équipement de recharge) en partenariat avec nos fournisseurs ;
 - La gestion des campagnes de rappel des constructeurs en cas de défaut ;
 - Les réparations, maintenances et pneumatiques ;
 - La gestion des accidents et des sinistres ;
 - L'assistance-dépannage sur la route ;
 - Les services additionnels selon vos choix ;
 - La gestion des problématiques liées à l'assurance des Véhicules.
- Gérer la fin de votre contrat ;
- Fournir, si besoin, un véhicule de remplacement ;
- Réaliser des reporting ;
- Réaliser des missions de consulting ;
- Gérer la fiscalité liée aux véhicules ;
- La gestion du carburant, de votre mobilité et du télépéage, afin de vous fournir des cartes carburant (pour payer votre essence), des cartes de mobilité (pour vous fournir des solutions de mobilité variées) et des télé-badge (pour payer votre péage et/ou parking) ;
- Vous fournir d'autres solutions de mobilité souscrites conformément aux contrats applicables ;
- La formation des conducteurs (par ex., afin d'améliorer votre connaissance des impacts de votre conduite sur l'environnement ou si vous souhaitez améliorer votre sécurité sur la route) ;
- La gestion des contraventions et amendes pour infractions routières, ainsi que les taxes (notamment les « Forfaits Post-Stationnement »), dans la limite autorisée par la loi ;



- La fourniture d'un accès à nos outils digitaux, lorsque vous utilisez nos outils digitaux pour différentes finalités (afin de gérer vos informations ou données personnelles en lien avec les Véhicules ou obtenir des informations sur un trajet par exemple) ;
- Permettre l'accès à nos locaux, lorsque vous visitez nos locaux afin d'assurer la sécurité des lieux et des accès ;
- Échanger avec vous, lorsque vous prenez contact avec nous, quand vous demandez certaines informations nous concernant ou nos services ou quand un contrat doit être mis à jour ;
- Gérer les dettes existantes (identification des clients en situation d'impayé) ;
- Répondre à vos demandes et vous assister dans vos démarches.

3.3. VOS DONNEES PERSONNELLES SONT TRAITEES POUR REPONDRE A NOTRE INTERET LEGITIME OU CELUI D'UN TIERS

Lorsque nous fondons un traitement sur l'intérêt légitime, nous opérons une balance entre cet intérêt et vos intérêts ou vos libertés et droits fondamentaux pour nous assurer qu'il y a un juste équilibre entre ceux-ci. Si vous souhaitez obtenir plus de renseignements sur l'intérêt légitime poursuivi par un traitement, veuillez nous contacter à l'adresse suivante privacy@arval.fr.

3.3.1. Dans le cadre de notre activité de fournisseur de services de mobilité, nous utilisons vos données personnelles pour:

3.3.1.1. Si vous êtes un client ou un prospect particulier

- Gérer les risques auxquels nous sommes exposés :
 - Nous conservons la preuve d'opérations ou de transactions, y compris sous format électronique ;
 - Nous surveillons vos transactions pour gérer, prévenir et détecter les fraudes ;
 - Nous effectuons le recouvrement des dettes ;
 - Nous traitons les réclamations légales et les éléments de défense en cas de litige ;
 - Nous développons des modèles statistiques individuels afin de faciliter la définition de votre capacité d'emprunt.
- Réaliser des opérations financières telles que les ventes de portefeuilles de dettes, les titrisations, le financement ou le refinancement du Groupe BNP Paribas.

3.3.1.2. Pour toutes les personnes concernées

- Améliorer la cyber sécurité, gérer nos plateformes et sites internet, et assurer la continuité des activités.
- Implémenter des technologies d'informations ;
- Maintenir des systèmes d'informations opérationnels ;
- Prévenir les dommages corporels et les atteintes aux personnes et aux biens via la vidéosurveillance.
- Améliorer l'automatisation et l'efficacité de nos processus opérationnels et nos services à la clientèle (ex. remplissage automatique des plaintes, suivi de vos demandes et amélioration de votre satisfaction sur la base des données collectées lors de nos interactions avec vous comme les enregistrements téléphoniques, les courriels ou les « chats ») ;
- Vendre les véhicules d'occasion ;
- Faire des études statistiques et développer des modèles prédictifs et descriptifs à des fins :
 - Commerciales : pour identifier les produits et services que nous pourrions vous offrir pour répondre au mieux à vos besoins, pour créer de nouvelles offres ou identifier de nouvelles tendances chez nos clients, pour développer notre politique commerciale en tenant compte des préférences de nos clients
 - De sécurité: pour prévenir les potentiels incidents et améliorer la gestion de la sécurité ;
 - De conformité (telle que la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme) et de gestion des risques ;
 - De Lutte contre la fraude.
- Organiser des jeux concours, des loteries, des opérations promotionnelles, effectuer des enquêtes d'opinion et de satisfaction des clients.

3.3.1.3. Si vous êtes un employé ou représentant d'un client professionnel

- Gestion des contrats de location des Véhicules et des services associés en lien avec la commande, la préparation, la livraison et/ou l'utilisation et la gestion des Véhicules, et notamment :
 - La configuration et la cotation de votre Véhicule ;
 - La livraison de votre Véhicule au lieu de votre choix, le cas échéant avec les équipements nécessaires (par ex., équipement de recharge) en partenariat avec nos fournisseurs ;



- La gestion des campagnes de rappel des constructeurs en cas de défaut ;
- Les réparations, maintenances et pneumatiques ;
- La gestion des accidents et des sinistres ;
- L'assistance-dépannage sur la route ;
- Les services additionnels selon vos choix ;
- La gestion des problématiques liées à l'assurance des Véhicules.
- Gestion de la fin de votre contrat ;
- Gestion du carburant, de votre mobilité et du télépéage, afin de vous fournir des cartes carburant (pour payer votre essence), des cartes de mobilité (pour vous fournir des solutions de mobilité variées) et des télébadge (pour payer votre péage et/ou parking) ;
- Formation des conducteurs (par ex., afin d'améliorer votre connaissance des impacts de votre conduite sur l'environnement ou si vous souhaitez améliorer votre sécurité sur la route) ;
- Gestion des contraventions et amendes pour infractions routières, ainsi que les taxes (notamment les « Forfaits Post-Stationnement »), dans la limite autorisée par la loi ;
- Gestion des comptes de nos clients, afin de gérer les comptes et la relation contractuelle avec nos clients professionnels dont vous êtes un employé ou pour vous tenir informer à propos des évolutions de nos produits, services et solutions de mobilité ;
- Réalisation de rapports client (par ex., afin de fournir des services de gestion de flotte en lien avec l'utilisation des Véhicules (kilomètres parcourus, consommation d'essence ou d'autres énergies, etc.)) ;
- Fourniture d'un accès à nos outils digitaux, lorsque vous utilisez nos outils digitaux pour différentes finalités (afin de gérer vos informations ou données personnelles en lien avec les Véhicules ou obtenir des informations sur un trajet par exemple) ;
- Gestion des réclamations et assister et répondre aux demandes et plaintes ;
- Permettre l'accès à nos locaux, lorsque vous visitez nos locaux afin d'assurer la sécurité des lieux et des accès ;
- Echanger avec vous, lorsque vous prenez contact avec nous, quand vous demandez certaines informations nous concernant ou nos services ou quand un contrat doit être mis à jour ;
- Réaliser des reporting ;
- Gérer la fiscalité liée aux véhicules ;
- Réaliser des missions de consulting ;
- Gestion de la facturation et du recouvrement.

3.3.2. Nous utilisons vos données personnelles pour vous envoyer des offres commerciales par voie électronique, courrier papier et téléphone

En tant qu'entité du Groupe BNP Paribas, nous voulons être en mesure de vous offrir l'accès à l'ensemble de notre gamme de produits et services répondant le mieux à vos besoins.

Dès lors que vous êtes client et sauf opposition de votre part, nous pourrions vous adresser ces offres par voie électronique pour nos produits et services et ceux du Groupe dès lors qu'ils sont similaires à ceux que vous avez déjà souscrits.

Nous veillons à ce que ces offres commerciales portent sur des produits ou services en lien avec vos besoins et complémentaires à ceux que vous avez déjà pour s'assurer du juste équilibre entre nos intérêts respectifs.

Nous pourrions aussi vous adresser par téléphone et courrier postal, sauf opposition de votre part, les offres concernant nos produits et services ainsi que ceux du Groupe et de nos partenaires de confiance.

3.3.3. Nous analysons vos données personnelles pour réaliser un profilage standard afin de personnaliser nos produits et nos offres

Pour améliorer votre expérience et votre satisfaction, nous avons besoin de déterminer à quel panel de clients vous appartenez. Pour cela, nous établissons un profil standard à partir des données pertinentes que nous sélectionnons parmi les informations :

- Que vous nous avez directement communiquées lors de nos interactions avec vous ou encore lors de la souscription d'un produit ou d'un service ;
- Issue de votre utilisation de nos produits ou services ;
- Issue de votre utilisation de nos divers canaux : sites et applications (comme par exemple si vous êtes appétent au digital, si vous préférez un parcours client pour souscrire à un produit ou service avec plus d'autonomie (self care)).

Sauf opposition de votre part, nous réaliserons cette personnalisation basée sur un profilage standard. Nous pourrions aller plus loin pour mieux répondre à vos besoins, si vous y consentez, en réalisant une personnalisation sur mesure comme indiqué ci-dessous.



3.4. VOS DONNEES PERSONNELLES SONT TRAITEES SI VOUS Y AVEZ CONSENTI

Pour certains traitements de données personnelles, nous vous donnerons des informations spécifiques et vous demanderons votre consentement. Nous vous rappelons que vous pouvez retirer votre consentement à tout moment.

En particulier, nous vous demandons votre consentement pour :

- Une personnalisation sur-mesure de nos offres et nos produits ou services basée sur des profilages plus sophistiqués permettant d'anticiper vos besoins et comportements ;
- Toute offre par voie électronique portant sur des produits et services non similaires à ceux que vous avez souscrits ou des produits et services de nos partenaires de confiance ;
- Une personnalisation de nos offres, produits et services ;
- Utiliser vos données de navigation (cookies) à des fins commerciales ou pour enrichir la connaissance de votre profil.



4. QUELLES QUELS TYPES DE DONNEES PERSONNELLES COLLECTONS-NOUS ?

Nous collectons et utilisons vos données personnelles, à savoir toute information qui vous identifie ou permet de vous identifier.

En fonction notamment du type de produit ou de service que nous vous fournissons et des échanges que nous avons avec vous, nous collectons différents types de données personnelles vous concernant.

4.1. SI VOUS ETES UN CLIENT OU UN PROSPECT PARTICULIER

- **Données d'identification** : par exemple, nom complet, genre, lieu et date de naissance, nationalité, numéro de carte d'identité, numéro de passeport, numéro de permis de conduire, numéro d'immatriculation du véhicule, photo, signature ;
- **Informations de contact** (privées ou professionnelles) : adresse postale, adresse de courrier électronique, numéro de téléphone ;
- **Informations relatives à votre situation patrimoniale et vie de famille** : par exemple, statut marital, régime matrimonial, nombre d'enfants et âge, étude ou emploi des enfants, composition du foyer, biens que vous possédez : appartement ou maison ;
- **Mode de vie** : loisirs et centres d'intérêts, voyages, votre environnement (nomade, sédentaire) ;
- **Informations économiques, financières et fiscales** : par exemple, identifiant fiscal, statut fiscal, pays de résidence, salaire et autres revenus, montant de vos actifs ;
- **Informations relatives à l'éducation et à l'emploi** : par exemple, niveau d'étude, emploi, nom de l'employeur et rémunération ;
- **Informations bancaires et financières en lien avec les produits et services que vous détenez** : par exemple, coordonnées bancaires, produits et services détenus et utilisés (crédit, assurance, épargne et investissements, leasing, protection habitation), numéro de carte, virements de fonds, patrimoine, profil d'investisseur déclaré, antécédents de crédit, incidents de paiement ;
- **Données de transaction** : transactions comprenant les données relatives aux bénéficiaires dont leurs noms complets, adresses et coordonnées ainsi que les détails des transactions bancaires, montant, date, heure et type de transaction (carte bancaire, virement, chèque, prélèvement automatique) ;
- **Données relatives à vos habitudes et préférences en lien avec l'utilisation de nos produits et services** ;
- **Données collectées dans le cadre de nos interactions avec vous** : vos commentaires, suggestions, besoins collectés lors de nos échanges avec vous en physique dans nos Agences (comptes rendus) et en ligne lors de communications téléphoniques (conversation), discussion par courrier électronique, chat, chatbot, échanges sur nos pages sur les réseaux sociaux et vos dernières réclamations/plaintes. Vos données de connexion et de suivi telles que les cookies et traceurs à des fins non publicitaires ou analytiques sur nos sites Internet, nos services en ligne, nos applications, nos pages sur les réseaux sociaux ;



- **Données du système de vidéo protection** (dont les caméras de vidéosurveillance) **et de géolocalisation** : par exemple les lieux des retraits ou des paiements à des fins de sécurité, ou afin de déterminer la localisation de l'agence ou du prestataire de services le plus proche de vous ;
- **Données concernant vos appareils** (téléphone portable, ordinateur, tablette, etc.) : adresse IP, caractéristiques techniques et données d'identification uniques ;
- **Identifiants de connexion ou dispositifs de sécurité personnalisés** utilisés pour vous connecter au site Internet et aux applications d'Arval.

4.2. SI VOUS ETES EMPLOYE D'UN CLIENT OU D'UN PROSPECT PROFESSIONNEL

- **Données d'identification** : par exemple, nom complet, genre, lieu et date de naissance, nationalité, numéro de carte d'identité, numéro de passeport, numéro de permis de conduire, numéro d'immatriculation du véhicule, photo, signature ;
- **Informations de contact** (privées ou professionnelles) : adresse postale, adresse de courrier électronique, numéro de téléphone ;
- **Mode de vie** : loisirs et centres d'intérêts, voyages, votre environnement (nomade, sédentaire) ;
- **Données relatives à vos habitudes et préférences** en lien avec l'utilisation de nos produits et services ;
- **Données collectées dans le cadre de nos interactions avec vous** : vos commentaires, suggestions, besoins collectés lors de nos échanges avec vous en physique dans nos Agences (comptes rendus) et en ligne lors de communications téléphoniques (conversation), discussion par courrier électronique, chat, chatbot, échanges sur nos pages sur les réseaux sociaux et vos dernières réclamations/plaintes. Vos données de connexion et de suivi telles que les cookies et traceurs à des fins non publicitaires ou analytiques sur nos sites Internet, nos services en ligne, nos applications, nos pages sur les réseaux sociaux ;
- **Données du système de vidéo protection** (dont les caméras de vidéosurveillance) **et de géolocalisation** : par exemple les lieux des retraits ou des paiements à des fins de sécurité, ou afin de déterminer la localisation de l'agence ou du prestataire de services le plus proche de vous ;
- **Données concernant vos appareils** (téléphone portable, ordinateur, tablette, etc.) : adresse IP, caractéristiques techniques et données d'identification uniques ;
- **Identifiants de connexion ou dispositifs de sécurité personnalisés** utilisés pour vous connecter au site Internet et aux applications d'Arval.

Que vous soyez un client particulier ou l'employée d'un client professionnel, nous pouvons collecter des données sensibles telles que des données de santé, des données biométriques, ou des données relatives aux infractions pénales, dans le respect des conditions strictes définies par les réglementations en matière de protection des données.



5. AUPRES DE QUI COLLECTONS-NOUS DES DONNÉES PERSONNELLES ?

Nous collectons des données personnelles directement auprès de vous, cependant nous pouvons aussi collecter des données personnelles d'autres sources.

Nous collectons parfois des données provenant de sources publiques :

- Des publications/bases de données mises à disposition par des autorités ou des tierces parties officielles (par exemple le Journal Officiel de la République Française, le Registre du Commerce et des Sociétés, les bases de données gérées par des autorités de contrôle du secteur financier) ;
- Des sites Internet/pages des réseaux sociaux d'entités juridiques ou de clients professionnels contenant des informations que vous avez rendues publiques (par exemple, votre propre site Internet ou votre page sur un réseau social) ;
- Des informations publiques telles que celles parues dans la presse.
- Nous collectons aussi des données personnelles de tierces parties :
- D'autres entités du Groupe BNP Paribas ;
- De nos clients (entreprises ou particuliers) ;
- De nos partenaires commerciaux (incluant notamment les constructeurs, courtiers automobile, concessionnaires, groupes de distribution automobile, etc.) ;
- De prestataires de services d'initiation de paiement et d'agrégateurs de compte (prestataires de services d'information sur les comptes) ;
- Des tiers tels que les agences de référence de crédit et les agences de prévention de la fraude ;
- Des courtiers de données qui sont chargés de s'assurer qu'ils recueillent des informations pertinentes de manière légale.



6. AVEC QUI PARTAGEONS-NOUS VOS DONNÉES PERSONNELLES ET POURQUOI ?

6.1. AVEC LES ENTITES DU GROUPE BNP PARIBAS

En tant que société membre du Groupe BNP Paribas, nous collaborons étroitement dans le monde entier avec les autres sociétés du groupe. Vos données personnelles pourront ainsi être partagées entre les entités du Groupe BNP Paribas, lorsque c'est nécessaire, pour :

- Nous conformer à nos différentes obligations légales et réglementaires décrites précédemment ;
- Répondre à nos intérêts légitimes qui sont :
 - De gérer, prévenir, détecter les fraudes ;
 - Faire des études statistiques et développer des modèles prédictifs et descriptifs à des fins commerciales, de sécurité, de conformité, de gestion des risques et de lutte contre la fraude ;
 - Améliorer la fiabilité de certaines données vous concernant détenues par d'autres entités du Groupe ;
 - De vous offrir l'accès à l'ensemble des produits et services du Groupe répondant le mieux à vos envies et besoins ;
 - De personnaliser le contenu et les prix des produits et services.

Nos opérations de financement et de refinancement constituent également un intérêt légitime impliquant que Vos données personnelles peuvent être partagées avec les entités du Groupe BNP Paribas qui assurent notre refinancement.



Vos données personnelles peuvent également être partagées entre les sociétés du Groupe Arval afin de mener des études statistiques et de développer des modèles prédictifs et descriptifs à des fins commerciales, de sécurité, de conformité, de gestion des risques et de lutte contre la fraude.

Dans ce contexte, Nous et les autres sociétés du Groupe Arval pouvons agir en tant que responsables de traitements conjoints en utilisant un outil commun, grâce auquel il y a un accès partagé et une utilisation mutuelle des données personnelles des clients et des conducteurs.

Les demandes des personnes concernées concernant les droits des personnes concernées peuvent être soumises à l'un ou l'autre des responsables conjoints du traitement. Les responsables conjoints du traitement s'informent mutuellement de ces demandes et se soutiennent mutuellement afin d'y répondre.

Le traitement est fondé sur l'intérêt légitime des responsables conjoints du traitement à améliorer leurs produits et services en réalisant ces études statistiques.

6.2. Avec des destinataires, tiers au groupe BNP Paribas et des sous-traitants

Afin de réaliser certaines des finalités décrites dans la présente Notice, nous sommes susceptibles lorsque cela est nécessaire de partager vos données personnelles avec :

- Des sous-traitants qui réalisent des prestations pour notre compte par exemple des services informatiques, des services d'impression, de télécommunication, de recouvrement, de conseil, de distribution et de marketing ;
- Des partenaires bancaires et commerciaux, des agents indépendants, des intermédiaires ou des courtiers, des institutions financières, des contreparties, des référentiels centraux avec qui nous avons des liens si un tel transfert est nécessaire pour vous fournir des services ou des produits ou pour satisfaire à nos obligations contractuelles ou mener à bien des transactions (par exemple des banques, des banques correspondantes, des dépositaires, des émetteurs de titres, des agents payeurs, des plates-formes d'échange, des compagnies d'assurances, des opérateurs de système de paiement, des émetteurs ou des intermédiaires de cartes de paiement, les sociétés de caution mutuelle ou organisme de garantie financière) ;
- Des autorités financières, fiscales, administratives, pénales ou judiciaires, locales ou étrangères, des arbitres ou des médiateurs, des autorités ou des établissements ou institutions publics (tels que la Banque de France, la Caisse des dépôts et des Consignation), à qui nous ou tout membre du Groupe BNP Paribas sommes tenus de divulguer des données :
 - A leur demande ;
 - Dans le cadre de notre défense, une action ou une procédure ;
 - Afin de nous conformer à une réglementation ou une recommandation émanant d'une autorité compétente à notre égard ou à l'égard de tout membre du Groupe BNP Paribas.
- Des prestataires de services de paiement tiers (informations concernant vos comptes bancaires), pour les besoins de la fourniture d'un service d'initiation de paiement ou d'information sur les comptes si vous avez consenti au transfert de vos données à cette tierce partie ;
- Certaines professions réglementées telles que des avocats, des notaires, ou des commissaires aux comptes lorsque des circonstances spécifiques l'imposent (litige, audit, etc.) ainsi qu'à nos assureurs ou tout acheteur actuel ou potentiel des sociétés ou des activités du Groupe BNP Paribas.



7. TRANSFERT INTERNATIONAUX DES DONNEES PERSONNELLES

En cas de transferts internationaux depuis l'Espace économique européen (EEE) vers un pays n'appartenant pas à l'EEE, le transfert de vos données personnelles peut avoir lieu sur la base d'une décision rendue par la Commission européenne, lorsque celle-ci a reconnu que le pays dans lequel vos données seront transférées assure un niveau de protection adéquat. En cas de transfert de vos données vers un pays dont le niveau de protection de vos données n'a pas été reconnu comme adéquat par la Commission européenne, soit nous nous appuyerons sur une dérogation applicable à la situation spécifique (par exemple, si le transfert est nécessaire pour exécuter un contrat conclu avec vous, comme notamment lors de l'exécution d'un paiement international) ou nous prendrons l'une des mesures suivantes pour assurer la protection de vos données personnelles :

- Des clauses contractuelles types approuvées par la Commission européenne
- Des règles d'entreprise contraignantes

Pour obtenir une copie de ces mesures visant à assurer la protection de vos données ou recevoir des détails relatifs à l'endroit où elles sont accessibles, vous pouvez nous adresser une demande écrite à privacy@arval.fr.



8. PENDANT COMBIEN DE TEMPS CONSERVONS-NOUS VOS DONNEES PERSONNELLES ?

Nous conserverons vos données personnelles pendant la période requise pour nous conformer aux lois et règlements applicables ou une autre période en ce qui concerne nos exigences opérationnelles, telles que la bonne tenue des comptes, la facilitation de la gestion de la relation client et la réponse aux réclamations légales ou aux demandes réglementaires.

Par exemple :

- **Gérer et signaler les risques, surveiller les opérations et les transactions afin d'identifier les écarts, prévenir et détecter les fraudes et remplir les obligations de contrôle et de notification fiscale** - 10 ans après la fin des contrôles internes ;
- **KYC (Know Your Customer)** - Effectuer une analyse et un contrôle KYC des clients (entreprises et utilisateurs physiques) avant la signature d'un contrat et les classer en fonction du risque - 5 ans après la fin de la relation contractuelle avec le client ;
- **Traitement du risque de crédit** pour constituer et suivre un dossier de risque de crédit pour chaque client, gérer l'analyse du risque de crédit et décider des mesures à prendre pour le recouvrement du crédit - 5 ans après la fin de la relation contractuelle avec le client ;
- **Facture / Billing** - Enregistrer les transactions à des fins comptables et se conformer aux obligations légales en matière de sécurité financière - 10 ans après la date de la facture ;
- **Sinistres** - Pour la gestion des accidents de véhicules et à des fins d'assurance - 5 ans après la date du sinistre ;
- **Améliorer l'efficacité de nos processus et services en cas de plainte** - 5 ans après le dernier échange avec le client à l'origine de la plainte ;
- **Collecter tous les leads B2C/B2B2C et faire une offre** - 3 ans après la date du dernier contact ;
- **Fournir aux clients et conducteurs un accompagnement dans le cadre de l'assurance et de l'assistance et répondre aux requêtes des clients** - 3 ans après la date de l'événement ;
- **Fournir aux clients et conducteurs une aide et un accompagnement dans le cadre de l'assistance aux véhicules et personnes** - 2 ans après la date de l'événement ;
- **Recherche & Développement** afin de mener des études statistiques et de développer des modèles prédictifs - Durée du projet R&D.



9. COMMENT SUIVRE LES ÉVOLUTIONS DE CETTE NOTICE DE PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES ?

Dans un monde où les technologies évoluent en permanence, nous revoyons régulièrement cette Notice et la mettons à jour si besoin.

Nous vous invitons à prendre connaissance de la dernière version de ce document en ligne, et nous vous informerons de toute modification significative par le biais de notre site Internet ou via nos canaux de communication habituels.



10. COMMENT MES DONNEES PERSONNELLES SONT-ELLES PROTEGEES LORSQUE MON VEHICULE A MOTEUR ARVAL EST CONNECTE ?

Vous serez informé si votre Véhicule est équipé d'un boîtier connecté Arval, au moyen d'un autocollant comprenant un QR code figurant sur votre parebrise. Ne sont concernés par cette section que les voitures, motos et scooters, thermiques ou électriques, à l'exception des vélos et trottinettes.

Lorsque votre véhicule est un véhicule Arval connecté, des données sont collectées par Arval via transmission à distance depuis un boîtier télématique installé dans le véhicule (ci-après le « Boîtier »). Arval peut traiter ces données dans son intérêt légitime tel qu'indiqué ci-dessous. Les finalités des traitements et les durées de conservations ne dépasseront par les indications ci-dessous.

DONNÉES A CARACTÈRE PERSONNEL	FINALITES	DURÉES DE CONSERVATION
Kilométrage horodaté journalier Dates de prochaines révisions (si applicable) Alertes de l'ordinateur de bord (si applicable) Alertes techniques du véhicule (si applicable) Etat de la batterie de traction (si applicable, pour les véhicules électriques)	Proposition de réajustement (durée et/ou kilométrage) des contrats de location Maintenance proactive (alerte des conducteurs sur les dates prochaines de révision et/ou d'entretien) Détection des fraudes en lien avec l'odomètre du véhicule	Durée du contrat + 1 an
En cas de déclaration de vol par le conducteur, son représentant et/ou Arval, et sous réserve d'un dépôt de plainte : Données de géolocalisation en temps réel. En cas d'impayés ou de détournement du véhicule, et sous réserve d'un dépôt de plainte : Données de géolocalisation en temps réel.	Recouvrement des véhicules volés Optimisation de la gestion des plaintes Amélioration du taux de récupération des véhicules	Les données GPS seront collectées jusqu'à la fermeture de la plainte (pour vol, impayé et/ou détournement), à la suite de laquelle les données seront effacées dans un délai de 30 jours.



Les données suivantes sont pseudonymisées* dans un délai de un à deux mois après leurs collectes et, dans tous les cas, avant toute utilisation par Arval pour les finalités décrites dans la prochaine colonne): - Données relatives aux trajets : kilométrage horodaté au démarrage et à l'arrêt, avec le type de route (urbain, ouvert, autoroutier) et d'environnement (jour, nuit, crépuscule), niveau et consommation de carburant, niveau de la batterie de traction (pour les véhicules électriques) Score de conduite et événements de conduite associés (freinage brutal, changement de file brutal, virage serré, anticipation des obstacles, adaptation de la vitesse au type de route, perte d'énergie en cas de freinage, accélération superflue et/ou brutale, moteur tournant à l'arrêt, gestion de la vitesse)	Amélioration du savoir-faire en lien avec les véhicules : - Meilleures compréhensions de la performance des modèles de véhicule et des coûts d'entretien - Meilleure identification des produits de mobilité sur la base des usages et activités Production d'études de R&D (Recherche et Développement) : - Conseils : transition énergétique, benchmark, corrélation entre événement de conduite et TCO component, consommation de carburant ou d'énergie alternative - Assurance : amélioration de la compréhension de l'utilisation de nos services, segmentation des offres - Maintenance : gestion du temps de fonctionnement, amélioration des processus opérationnels, maintenance préventive / proactive, réduction du coût des pneus et optimisation de leur utilisation, optimisation des coûts (huile, plaquettes de frein, etc...), défauts potentiels des batteries, tout en évaluant le kilométrage de fin de contrat, les réparations, etc... - Marketing : amélioration de la compréhension de l'utilisation de nos services et segmentation de nos offres Réaliser des études statistiques en lien avec les réclamations afin de : - Détecter des corrélations en terme de risque (accident de circulation) et d'usages (à des fins assurantielles) - Meilleure identification des produits de mobilité sur la base des usages et activités Réaliser des études statistiques en lien avec les consommations de carburant afin de : - Améliorer la qualité des services proposés par Arval Fournir des conseils adaptés en terme de choix de véhicule (proposition de véhicule en adéquation avec l'usage escompté de celui-ci)	Jusqu'à 10 ans
---	--	-----------------------

* "Pseudonymisation " signifie le traitement de données personnelles de telle sorte que les données en question ne peuvent plus être rattachées à une personne physique précise sans avoir recours à des informations complémentaires, et sous réserve que ces informations complémentaires soient conservées de manière séparées et sujettes à des mesures techniques et organisationnelles permettant de s'assurer que les données personnelles ne pourront pas être rattachées à une personne physique identifiée ou identifiable

Si votre employeur souscrit à notre prestation Arval Connect, celui-ci, en sa qualité de responsable de traitement, vous informera sur les traitements réalisés par ses soins en plus de ceux qui précèdent.



ANNEXE 1

TRAITEMENT DES DONNEES PERSONNELLES POUR LUTTER CONTRE LE BLANCHIMENT D'ARGENT ET LE FINANCEMENT DU TERRORISME

Nous appartenons à un Groupe bancaire qui doit disposer d'un système robuste de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme (LCB/FT) au niveau des entités, piloté au niveau central, d'un dispositif de lutte contre la corruption, ainsi que d'un dispositif permettant le respect des Sanctions internationales (il s'agit de toutes les sanctions économiques ou commerciales, y compris toutes les lois, les règlements, mesures de restriction, embargo ou gel des avoirs, décrétés, régis, imposés ou mis en œuvre par la République Française, l'Union européenne, le US department of the Treasury's Office of Foreign Asset Control, et toute autorité compétente dans le territoire où nous sommes établis).

Dans ce contexte, nous sommes responsables de traitement conjoints avec BNP Paribas SA, maison mère du Groupe BNP Paribas (le terme « nous » utilisé dans la présente section englobe donc également BNP Paribas SA).

A des fins de LCB/FT et de respect des Sanctions internationales, nous mettons en œuvre les traitements listés ci-après pour répondre à nos obligations légales :

- Un dispositif de connaissance de la clientèle (KYC – Know Your Customer) raisonnablement conçu pour identifier, mettre à jour et confirmer l'identité de nos clients, y compris celle de leurs bénéficiaires effectifs et de leurs mandataires le cas échéant ;
- Des mesures d'identification et de vérification renforcées des clients à risque élevé, des Personnes Politiquement Exposées « PPE » (les PPE sont des personnes désignées par la réglementation qui du fait de leurs fonctions ou position (politiques, juridictionnelles ou administratives) sont plus exposées à ces risques) ainsi que des situations à haut risque ;
- Des politiques et des procédures écrites, ainsi que des contrôles raisonnablement conçus pour s'assurer que la Banque n'entre pas en relation - ni ne maintient - de relation avec des Banques fictives ;
- Une politique, basée sur son évaluation des risques et de la situation économique, consistant à ne généralement pas exécuter ou s'engager dans une activité ou relation d'affaires, quelle que soit la devise :
 - Pour, pour le compte de, ou au bénéfice de toute personne, entité ou organisation faisant l'objet de Sanctions par la République Française, l'Union européenne, les Etats-Unis, les Nations-Unies, ou, dans certains cas, d'autres sanctions locales dans les territoires dans lesquels le Groupe opère ;
 - Impliquant, directement ou indirectement des territoires sous sanctions dont la Crimée/Sébastopol, Cuba, l'Iran, la Corée du Nord ou la Syrie ;
 - Impliquant des institutions financières ou des territoires qui pourraient être liés à, ou contrôlés, par des organisations terroristes, reconnues en tant que telles par les autorités compétentes en France, au sein de l'Union européenne, des Etats-Unis ou de l'ONU.
- Le filtrage de nos bases clients et des transactions, raisonnablement conçu pour assurer le respect des lois applicables ;
- Des systèmes et processus visant à détecter les opérations suspectes, et effectuer les déclarations de soupçon auprès des autorités concernées ;
- Un programme de conformité raisonnablement conçu pour prévenir et détecter la corruption et le trafic d'influence conformément à la loi « Sapin II », au U.S FCPA, et au UK Bribery Act.

Dans ce cadre, nous sommes amenés à faire appel :

- À des services fournis par des prestataires externes tels que Dow Jones Factiva (fourni par Dow Jones & Company, Inc.) et le service World-Check (fourni par les prestataires REFINITIV, REFINITIV US LLC et London Bank of Exchanges) qui tiennent à jour des listes de PPE ;
- Aux informations publiques disponibles dans la presse sur des faits en lien avec le blanchiment d'argent, le financement du terrorisme ou des faits de corruption ;
- À la connaissance d'un comportement ou d'une situation à risque (existence de déclaration de soupçons ou équivalent) qui peuvent être identifiés au niveau du Groupe BNP Paribas.

Nous procédons à ces contrôles lors de l'entrée en relation, mais également tout au long de la relation que nous entretenons avec vous, sur vous-même, mais également sur les transactions que vous réalisez. A l'issue de la relation et si vous avez fait l'objet d'une alerte, cette information sera conservée afin de vous identifier et d'adapter notre contrôle si vous entrez de nouveau en relation avec une entité du Groupe BNP Paribas, ou dans le cadre d'une transaction à laquelle vous êtes partie.



Pour répondre à nos obligations légales, nous échangeons entre entités du Groupe BNP Paribas des informations collectées à des fins de LCB/FT, de lutte contre la corruption ou d'application des Sanctions internationales. Lorsque vos données sont échangées avec des pays hors de l'Espace Economique Européen ne présentant pas un niveau de protection adéquat, les transferts sont encadrés par les clauses contractuelles types de la Commission Européenne. Lorsque pour répondre à des réglementations de pays non-membres de l'UE, des données complémentaires sont collectées et échangées, ces traitements sont nécessaires pour permettre au Groupe BNP Paribas et à ses entités de respecter à la fois leurs obligations légales, et d'éviter des sanctions localement ce qui constitue notre intérêt légitime.