

## FINALITÉ 2. GESTION DES RÉCLAMATIONS, DU CONTENTIEUX, DES IMPAYÉS ET DU RECOUVREMENT DES CRÉANCES



### Description générale de la finalité :

Ensemble de procédures utilisées pour traiter les réclamations, gérer les contentieux et récupérer les sommes dues par le débiteur.

| Sous-finalité                       | Base juridique permettant le traitement                                                                          | Durée de conservation des données                      | Destinataires des données<br>(par catégorie<br>- se référer à l'inventaire)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Données obtenues auprès de tiers<br>(par catégorie<br>- se référer à l'inventaire) | Informations complémentaires |
|-------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| <b>2.1 Gestion des réclamations</b> | La base juridique de cette sous-finalité est le respect d'une ou plusieurs obligations légales ou réglementaires | Cinq (5) ans à compter de la clôture de la réclamation | <p>Partenaires et prestataires de la Caisse régionale au sein du Groupe Crédit Agricole <i>(concernés par la réclamation)</i></p> <p>Partenaires et prestataires hors Groupe Crédit Agricole <i>(exemple avocats, médiateur bancaire)</i></p> <p>Autres établissements de crédit, émetteurs de virement, donneurs d'ordre et bénéficiaires de transaction <i>(concernés par la réclamation)</i></p> <p>Tiers autorisés et institutions publiques <i>(Exemple médiateur des autorités de régulation)</i></p> |                                                                                    |                              |

## FINALITÉ 2. GESTION DES RÉCLAMATIONS, DU CONTENTIEUX, DES IMPAYÉS ET DU RECOUVREMENT DES CRÉANCES



| Sous-finalité                                                       | Base juridique permettant le traitement                                                                                                                                                                                     | Durée de conservation des données                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Destinataires des données<br>(par catégorie - se référer à l'inventaire)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Données obtenues auprès de tiers<br>(par catégorie - se référer à l'inventaire)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Informations complémentaires                                                                                                                                                                              |
|---------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>2.2 Gestion des impayés, recouvrement amiable et contentieux</b> | La base juridique de cette sous-finalité est l'intérêt légitime de la Caisse régionale.<br>Son intérêt est de procéder au recouvrement de ses créances, demander ou défendre en justice pour la protection de ses intérêts. | Cinq (5) ans* à compter de :<br>- l'événement déclencheur lié au recouvrement ou à l'impayé,<br>- la fin de la procédure dans le cadre d'un contentieux.<br><br>En cas de régularisation, les informations sont effacées du fichier recensant les personnes en situation d'impayé dans les 48 heures.<br><br>* Sous réserve de l'application de durées légales de conservation, de prescription ou de forclusion plus longues (par exemple en cas de procédure judiciaire) | Partenaires et prestataires de la Caisse régionale au sein du Groupe Crédit Agricole ( <i>concernés par la procédure</i> )<br><br>Partenaires et prestataires hors Groupe Crédit Agricole ( <i>exemple cautions, garants, sociétés de recouvrement</i> )<br><br>Autres établissements de crédit, émetteurs de virement, donneurs d'ordre et bénéficiaires de transaction ( <i>concernés par la procédure</i> )<br><br>Tiers autorisés et institutions publiques ( <i>exemple Tribunaux</i> ) | La Caisse régionale a pu obtenir la communication de données auprès de :<br>Partenaires et prestataires de la Caisse régionale au sein du Groupe Crédit Agricole ( <i>concernés par la procédure</i> )<br>Partenaires et prestataires hors Groupe Crédit Agricole ( <i>exemple agent de recherche privée</i> )<br>Autres établissements de crédit, émetteurs de virement, donneurs d'ordre et bénéficiaire de transaction<br>Tiers autorisés et institutions publiques ( <i>exemples Tribunaux de commerce, annonces légales</i> )<br><br>Ces données relèvent des catégories suivantes :<br>• Identification, Etat Civil, etc...<br>• Vie Personnelle<br>• Vie Professionnelle<br>• Informations financières | Vous pouvez vous opposer aux traitements fondés sur l'intérêt légitime de la Caisse régionale pour des raisons tenant à votre situation particulière ( <i>cf. rubrique « Quels sont vos droits ? »</i> ). |