



Charte de protection des données personnelles

Version n°01 : 15 Juin 2019

RGPD : « Nouvelle réglementation relatif à la protection des données »

Qu'est-ce que le RGPD ?

A partir du 25 mai 2018, le nouveau Règlement Général relatif à la Protection des Données fait évoluer la Loi dite « Informatique et Libertés ».

Ce règlement encadre l'utilisation et la sécurisation de vos données à caractère personnel et vise à en assurer une meilleure protection.

L'utilisation des données personnelles

Avec ce nouveau cadre, nous collectons les données de manière plus transparente. Notre nouvelle Charte définit la façon dont nous les collectons, ainsi que leur utilisation. Cela nous permet de vous proposer des produits et services adaptés à vos besoins.

La transparence de L'AGENCE L.V.I.

Avec ce nouveau règlement, L'AGENCE L.V.I. renforce sa Charte de protection des données personnelles des personnes physiques (clients et prospects). Pour en savoir plus sur ce règlement, nous avons mis à votre disposition notre Charte de Protection des Données Personnelles de L'AGENCE L.V.I..

L'AGENCE L.V.I. accorde en permanence une attention particulière au respect et à la confidentialité de vos données. Le renforcement de la sécurité au travers d'un nouveau règlement européen nous conforte dans notre approche et réaffirme notre engagement.

Comment vos données personnelles sont-elles collectées, conservées et traitées

? Avant de commencer

La présente Charte s'applique à toutes les données à caractère personnel traitées par les entités de L'AGENCE L.V.I. en France agissant en qualité de responsables de traitement. Elle explique de quelle manière nous utilisons ces données, avec qui nous sommes susceptibles de les partager et quelles mesures nous prenons pour nous assurer de leur confidentialité et de leur sécurité. La charte s'applique sur les services immobiliers, financiers ou autres.

Cette Charte couvre tous les traitements de données personnelles dont le responsable est L'AGENCE L.V.I.

Certains des liens présents sur nos sites Internet peuvent vous rediriger vers des sites Internet n'appartenant pas à L'AGENCE L.V.I.. Ceux-ci sont dotés de leurs propres politiques ou chartes de confidentialité ou de protection des données qui peuvent différer des nôtres : il vous appartient d'en prendre connaissance.

Quelles données collectons-nous ?

Les données que nous collectons ou détenons à votre égard peuvent provenir de diverses sources. Certaines ont été collectées directement auprès de vous, d'autres peuvent avoir été collectées dans le respect de la réglementation applicable, dans le passé. Nous pouvons également collecter des informations vous concernant lorsque vous échangez avec nous, par exemple lorsque vous visitez nos sites Internet ou que vous utilisez nos applications mobiles, lorsque vous nous appelez ou vous rendez dans l'une de nos agences.

Certaines peuvent même provenir de sources accessibles au public ou auprès de sociétés externes.

Les données que vous nous fournissez peuvent par exemple concerner :

Des informations relatives à votre identité telles votre nom, genre, date et lieu de naissance, les informations présentes sur vos justificatifs d'identité ;

Vos coordonnées telles que votre adresse postale, adresse de messagerie électronique, numéros de téléphone ;

Des informations que vous nous fournissez en remplissant des formulaires ou en communiquant avec nous, que ce soit par téléphone, en présentiel, par courrier électronique ou par tout autre moyen de communication en ligne ou en répondant à des questionnaires ou des enquêtes de satisfaction.

Les données que nous collectons ou générons peuvent concerner notamment :

Les informations relatives à notre relation commerciale, vos transactions et vos instructions (y compris des informations relatives à vos comptes et données financières),

Toute information contenue dans la documentation client (profil investisseur, relevés de compte, etc.) ou dans les formulaires que vous pourriez compléter en tant que prospect ;

Les données recueillies grâce aux cookies. Nous utilisons des « cookies » et des technologies similaires sur nos sites Internet et dans les messages électroniques afin de vous reconnaître, nous souvenir de vos préférences et vous présenter un contenu susceptible de vous intéresser. Consultez notre politique de cookies pour plus de détails sur la façon dont nous utilisons les cookies.

Les enregistrements de toutes les correspondances et communications entre nous, comprenant les messages électroniques, les messageries instantanées, les communications sur les réseaux sociaux ou tout autre type d'échanges et de communications ;

Toute information dont nous avons besoin pour répondre à nos obligations légales et réglementaires, notamment vos données de transactions financières, les informations nécessaires à la détection de toute activité suspecte ou anormale vous concernant ou concernant les personnes avec lesquelles vous êtes en relation.

Les données que nous obtenons d'autres sources peuvent notamment comprendre :

Des informations de communication (par exemple, informations contenues dans les messages électroniques, informations de tiers, informations de chat, messages instantanés, informations médias).

Comment utilisons-nous vos données ?

Nous n'utiliserons vos données à caractère personnel que si vous y avez consenti ou que cette utilisation repose sur l'un des fondements juridiques prévus par la loi :

La protection de nos intérêts légitimes ;

L'exécution d'un contrat conclu ou d'un engagement au titre duquel vous êtes et/ou nous sommes engagés ;

Le respect d'une obligation légale ou réglementaire ;

La préservation de l'intérêt public, comme la prévention ou la détection d'une fraude ou d'un délit financier ;

Nous collectons et traitons des informations vous concernant pour diverses raisons et notamment :

- Vous fournir des produits et services ;
- Exécuter vos instructions et nos engagements vis-à-vis de vous ;
- Gérer notre relation commerciale avec vous - y compris (sauf refus de votre part) vous proposer nos produits, contrats et services ou effectuer des simulations ;
- Recueillir des renseignements à partir de l'analyse de vos données ;
- Améliorer la qualité de nos produits, contrats et services et nous assurer de l'efficacité de nos campagnes commerciales ;
- Garder une trace de nos échanges avec-vous (par téléphone, en présentiel, par message électronique ou tout autre type de communication) ;
- Prévenir ou détecter tout risque de fraude ou délit financier ;
- Assurer la continuité de l'activité de nos services ;
- Assurer la défense de nos droits et le respect de nos obligations légales, réglementaires ou fiscales.

Parfois, il peut arriver que vous ayez exprimé votre volonté de ne pas voir vos données utilisées mais que nous soyons tout de même dans l'obligation de les utiliser pour différentes raisons. Dans un tel cas de figure, nous continuerons à les utiliser si la loi nous y oblige, si nous devons exécuter une obligation contractuelle, s'il est dans l'intérêt public de le faire ou si nous avons un intérêt légitime à le faire.

Suivi et enregistrement de nos échanges

Nous sommes susceptibles d'enregistrer et de conserver les conversations que vous avez avec nous - y compris les réunions en face à face, les lettres, les messages électroniques, les chats en direct, les conversations vidéo et tout autre type de messagerie afin de vérifier vos instructions. Nous sommes également susceptibles d'évaluer, analyser et améliorer nos services, de former nos collaborateurs, de gérer les risques ou prévenir et détecter les fraudes et autres délits financiers à partir de ces données.

Nous utilisons un système de vidéosurveillance dans nos bureaux à des fins de sécurité et nous sommes donc susceptibles de collecter des images, photos ou des vidéos de vous, ou d'enregistrer votre voix via ce procédé.

Respect de nos obligations légales et réglementaires

Nous utilisons vos données à caractère personnel pour respecter nos obligations, nous conformer à toute loi ou règlement applicable et le cas échéant, les partager avec un régulateur ou une autorité compétente dans le strict respect de la loi applicable. La finalité de cette utilisation est de détecter ou prévenir tout risque de délit / crime financier (y compris le financement du terrorisme, le blanchiment d'argent) et est fondée sur une obligation légale ou sur notre intérêt légitime.

Marketing et études de marché :

Vos données personnelles peuvent faire l'objet d'un traitement afin de promouvoir ses produits et services. Si vous y consentez, nous sommes susceptibles de vous envoyer des messages commerciaux (message électronique, SMS, téléphone) contenant des informations sur nos produits et services ou ceux de tiers.

Vous pouvez retirer votre consentement à l'utilisation de vos données à des fins commerciales à tout moment : la prise en compte de votre demande et la mise à jour de nos systèmes peut prendre quelques jours pendant lesquels vous êtes susceptibles de recevoir des sollicitations commerciales relatives aux campagnes marketing déjà lancées. Pour nous demander d'arrêter de vous envoyer des messages marketing ou d'utiliser vos données à des fins marketings, y compris pour adapter notre contenu ou nos publicités à votre profil lorsque vous utilisez l'un de nos sites Internet, veuillez-vous reporter à la section « Nous contacter ». Vous pouvez également retirer votre consentement à ces activités ou opérations marketing lorsque vous utilisez nos sites Internet ou lorsque vous échangez avec votre conseiller clientèle.

Avec qui sommes-nous susceptibles de les partager ?

Nous sommes susceptibles de partager vos données personnelles pour les raisons suivantes :

Vous fournir des produits ou des services que vous avez sollicités, par exemple la demande d'information pour de l'immobilier, répondre à une demande de souscription ou exécuter vos instructions ;

Respecter une obligation légale ou réglementaire, (par exemple contribuer à la détection d'une fraude ou d'une évasion fiscale, prévenir un délit financier) ;

Répondre à une demande de rapports réglementaires, gérer un contentieux ou pour agir pour la défense de nos droits ;

Agir sur le fondement d'un intérêt légitime, par exemple pour gérer un risque opérationnel ou évaluer la pertinence ou l'efficacité de nos campagnes commerciales de nos produits ou services ;

Agir conformément à votre consentement, préalablement recueilli.

Nous sommes susceptibles de transférer et de divulguer vos données à :

Nos collaborateurs travaillant pour le compte de L'AGENCE L.V.I. ;

La cellule TRACFIN ;

Le gouvernement français, les autorités/juridictions judiciaires ou administratives ;

Nos indépendants et les salariés travaillant pour le compte de L'AGENCE L.V.I. ;

Combien de temps les conservons-nous ?

Nous conserverons vos données tant que vous utiliserez nos services et nos plateformes (par exemple notre site Internet ou nos applications mobiles). Nous sommes également susceptibles de les conserver même si vous décidez de ne plus utiliser nos services ou nos plateformes, notamment pour nous conformer à la législation applicable, pour défendre nos intérêts ou faire valoir nos droits. Nous ne les conserverons pas plus longtemps que nécessaire et, lorsque nous n'en aurons plus besoin, nous les détruirons en toute sécurité conformément à notre politique interne ou nous les rendrons totalement anonymes.

Certaines données pourront être conservées pour une durée supplémentaire pour la gestion de réclamations et/ou contentieux ainsi que pour répondre à nos obligations légales ou réglementaires ou encore pour répondre à des demandes d'autorités habilitées.

Si vous n'êtes pas encore client de l'agence, vos données personnelles seront conservées pour une durée de 1 an. Si vous êtes déjà client de l'agence vos données personnelles seront conservées dans notre coffre-fort électronique de façon illimitée afin de continuer à communiquer avec vous.

Vos droits

Vous disposez de droits sur les données personnelles vous concernant :

Le droit d'obtenir des informations sur les données que nous détenons sur vous et les traitements mis en œuvre ;

Dans certaines circonstances, le droit de retirer à tout moment votre consentement au traitement de vos données personnelles (veuillez noter que nous sommes susceptibles de continuer à traiter vos données personnelles si nous avons une raison légitime de le faire) ;

Dans certaines circonstances, le droit de recevoir des données sous forme électronique et /ou de nous demander de transmettre ces informations à un tiers lorsque cela est techniquement possible (veuillez noter que ce droit n'est applicable qu'aux données que vous nous avez fournies) ;

Le droit de modifier ou corriger vos données ;

Le droit de nous demander la suppression de vos données dans certaines circonstances (veuillez noter que des dispositions légales ou réglementaires ou des raisons légitimes peuvent nous imposer de conserver vos données ;

Le droit de nous demander de restreindre ou de vous opposer au traitement de vos données, dans certaines circonstances (veuillez noter que nous sommes susceptibles de continuer à traiter vos données personnelles si nous avons une raison légitime de le faire) ;

Vous pouvez exercer vos droits en nous contactant. Pour cela, veuillez-vous reporter à la rubrique « Contact ». Vous trouverez de plus amples informations à propos de vos droits sur le site Internet de la CNIL : <https://www.cnil.fr/> . Vous disposez également du droit de déposer une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (merci d'adresser un courrier à l'adresse suivante : CNIL - 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 Paris - Cedex 07).

Comment assurons-nous la sécurité de vos données ?

Nous mettons en œuvre des mesures techniques et organisationnelles afin de protéger vos données, notamment le chiffrement, la mise en place de procédures de sécurité physique, « coffre-fort électronique » capacité de stockage, centralisation et partage des données à partir d'un endroit unique ; accès gratuit aux données, permet de rester propriétaire de ses données, toutes les données ne restant pas à l'agence seront détruites par un destructeur de documents agréé. Nous imposons à notre personnel et tous les tiers travaillant pour L'AGENCE L.V.I. de respecter des

normes strictes en matière de sécurité et de protection de l'information, y compris des obligations contractuelles aux termes desquelles ils s'engagent à protéger toutes les données et appliquer des mesures strictes en matière de transfert de données.

En savoir plus sur vos données

Si vous souhaitez en savoir plus sur les dispositions de cette Charte de Protection des Données ou contacter notre Délégué à la Protection des Données, vous pouvez nous écrire à adresse suivante :

L'AGENCE L.V.I. – Bernard LEAL – Résidence Les Vénitiennes - 152 Avenue de Valescure – 83700 SAINT RAPHAEL

Cette Charte de Protection des Données est susceptible d'être modifiée et la dernière version applicable est consultable à l'adresse suivante :

<http://www.lvimmobilier.fr/charte-de-protection-des-donnees-personnelles.pdf>