

Volvo Financial Services

Avis de confidentialité du représentant des prospects et des clients

Votre vie privée compte pour nous

Introduction

Cet avis explique comment VFS Financial Services Belgium NV/SA (« VFS » ou « nous »), qui fait partie du groupe Volvo, traite vos données à caractère personnel en tant que représentant des clients ou des prospects. Nous accordons de l'importance à votre vie privée. Ainsi, par le présent avis, nous vous informons de la collecte et de l'utilisation de vos données à caractère personnel.

Définitions

- **Groupe Volvo** : il s'agit d'AB Volvo (publ.) et des entités contrôlées directement ou indirectement par AB Volvo.
- **Avis de confidentialité** : le présent avis.

Champ d'application

Le présent avis de confidentialité est spécifique à VFS et prévaut sur l'« avis de confidentialité du représentant des clients » du groupe Volvo (disponible à l'adresse suivante <https://www.volvogroup.com/en/tools/privacy/privacy-fr/customer-representative.html>). Il s'applique lorsque VFS, en tant que responsable du traitement des données, collecte ou traite des données à caractère personnel à ses propres fins.

Le traitement des données télématiques et de véhicules — par les véhicules et les machines du groupe Volvo — est soumis à un avis de confidentialité distinct, puisque la personne concernée est le conducteur ou l'opérateur de ce véhicule et pas nécessairement le client. L'avis de confidentialité destiné aux conducteurs et aux opérateurs est disponible ici en anglais <https://www.volvogroup.com/en/tools/privacy/operators-drivers.html> et dans de nombreuses autres langues.

En ce qui concerne l'utilisation des données des véhicules, et jusqu'à ce que l'avis de confidentialité des conducteurs et opérateurs du groupe soit mis à jour en ligne, VFS souhaiterait introduire de nouveaux cas d'utilisation ou des clarifications sur les cas existants :

L'objectif de la « **souscription de crédit** » comprend tout type d'analyse de risque pendant la durée du contrat (y compris lorsque le contrat est en cours de restructuration ou prolongé) et peut inclure le traitement des données relatives à l'utilisation des véhicules et des identifiants des véhicules.

L'objectif de la « **vérification du kilométrage pour les contrats basés sur l'utilisation** » comprend la vérification du kilométrage ou des heures de fonctionnement excédentaires lorsqu'une limite contractuelle convenue a été atteinte par le client et que VFS est autorisé à facturer des frais.

VFS peut également utiliser les données relatives à l'utilisation des véhicules, au comportement des conducteurs, à la localisation et à l'identification des véhicules aux fins des : (i) activités de **prévention des risques** qui comprennent la prévention de tout type de perte ou de dommage que VFS ou le

conducteur et le client pourraient subir (perte d'actifs, vol, non-paiement, guerre, catastrophe naturelle, manquement aux obligations d'entretien) et toute action d'atténuation des risques y afférente (ii) activités de **prévention de la fraude** lorsqu'il existe une indication raisonnable (comme l'absence de réponse à nos appels ou à nos courriels, le non-paiement des factures) que le client sous-loue illégalement le véhicule, a modifié le véhicule sans l'accord de VFS, a vendu le véhicule/la machine sans autorisation ou sans reverser le produit de la vente à VFS, etc.

VFS peut utiliser les données relatives à l'utilisation des véhicules, aux performances des véhicules, au comportement des conducteurs, à la localisation et à l'identification des véhicules afin d' **aider ses clients à optimiser l'utilisation de leurs véhicules et de leur flotte**, en leur donnant des conseils pour optimiser l'exploitation de leur flotte avant et pendant la durée du contrat, par exemple en fournissant des données sur la consommation de carburant et l'utilisation des véhicules à des fins d'économie, en aidant le client à sélectionner le véhicule adapté à la tâche à accomplir, en l'aidant à mieux équilibrer l'utilisation de chaque véhicule de la flotte afin de réduire les coûts et d'augmenter la valeur de revente, en l'avertissant de la nécessité d'effectuer des opérations de maintenance et d'entretien, en anticipant les besoins de reprise ou de remplacement à l'avenir, etc.

VFS peut utiliser les données relatives au comportement des conducteurs et à la localisation des véhicules, les données d'utilisation, les données relatives à l'entretien et aux réparations et les identifiants des véhicules dans le but de **gérer sa flotte de véhicules**, ce qui comprend par exemple (i) pour sa flotte de location, l'optimisation de l'utilisation des véhicules afin de réduire les coûts et d'augmenter la valeur de revente (ii) les activités de gestion des stocks afin de garantir l'adéquation entre les obligations contractuelles et la localisation physique des actifs (suivi des entrées et sorties des véhicules) (iii) les activités qui garantissent que la flotte de VFS est conforme aux lois et réglementations (contrôles et inspections techniques obligatoires, fiscalité, permis de conduire, gestion des permis, etc.) (iv) la gestion, l'entretien et la maintenance de sa propre flotte afin, notamment, de réduire les temps d'arrêt, les coûts et les risques d'accident.

En ce qui concerne l'activité de « **développement et fourniture des produits et services liés à l'assurance, dont notamment, "l'assurance connectée"** », les données traitées comprennent le comportement du conducteur du véhicule, les données de localisation, les données d'utilisation, les données d'entretien et de réparation ainsi que les identifiants du véhicule, qui peuvent être combinées avec des informations techniques sur les dispositifs de sécurité des véhicules.

Quelles données nous collectons

Nous collectons diverses catégories de données pour servir efficacement nos clients et prospects. Ces catégories de données comprennent :

1. **Données de contact** : votre nom, votre adresse e-mail, votre adresse, votre numéro de téléphone, vos proches, les informations relatives à votre passeport et carte d'identité, votre signature et vos photos.
2. **Données de l'organisation** : nom de la société, informations de gestion, poste, lieu de travail et pays.
3. **Données individuelles** : langue de préférence, photos, taille de vêtements, formation, compétences et préférences alimentaires.

4. **Données liées à l'informatique** : identifiants utilisateur, mots de passe, autorisations et données liés à votre utilisation de l'équipement, des applications et des services informatiques de VFS.
5. **Données liées au véhicule** : identifiants et caractéristiques uniques, tels que l'identifiant du véhicule, l'adresse IP, l'adresse MAC, le numéro de carte SIM et l'IMEI.
6. **Données de fabrication/réparation/service** : activités liées à la maintenance, à la réparation ou au service effectués sur les produits, y compris les demandes de garantie.
7. **Support des images** : images vidéo des systèmes CCTV, images d'événements.
8. **Données financières** : informations de crédit et de paiement, notamment l'historique des paiements, l'historique des crédits et les coordonnées bancaires.
9. **Données contractuelles** : devis, bons de commande, contrats et autres accords.
10. **Données de location/leasing/utilisation/prêt de véhicule** : informations sur le permis de conduire, la plaque d'immatriculation et l'enregistrement du conducteur.
11. **Données liées à la criminalité et à la fraude** : reçues principalement des agences de prévention de la fraude et de référence de crédit.
12. **Données liées aux vérifications et aux sanctions** : rapports défavorables des médias, présence sur les listes de sanctions, exposition politique et informations sur les bénéficiaires effectifs ultimes.
13. **Données d'utilisation** : informations sur votre produit ou la façon dont vous utilisez un service.
14. **Données liées à l'assurance** : informations sur les accidents et les compagnies d'assurance.
15. **Données environnementales, sociales et de gouvernance (« ESG »)** : par exemple, empreinte carbone, émissions, consommation d'énergie, production et traitement des déchets, respect des droits de l'homme.

Il est possible que la description de la catégorie de données dans la catégorie ne soit pas exhaustive.

Il se peut que nous ne traitons pas toutes les données répertoriées vous concernant et qu'il y ait des motifs qui se chevauchent et des justifications multiples pour l'utilisation de vos données à caractère personnel.

Motifs juridiques du traitement

Nous traitons vos données selon divers motifs juridiques, notamment :

1. **Obligation contractuelle** : lorsque cela est nécessaire pour remplir une obligation contractuelle envers vous.
2. **Obligation légale** : pour se conformer aux exigences légales et aux ordonnances du tribunal.
3. **Intérêts légitimes** : lorsque le traitement sert nos intérêts légitimes.
4. **Consentement** : lorsque le consentement explicite est obtenu, en particulier à des fins marketing.

Systeme de surveillance CCTV

Certaines entités du groupe Volvo utilisent le système de surveillance CCTV, principalement pour des raisons de sécurité. Les images et les enregistrements sont stockés en toute sécurité et ne sont accessibles qu'en cas de besoin. VFS n'est pas le responsable du traitement des données CCTV dans ses locaux. Pour toute question sur les données CCTV, contactez le bureau de la protection de la vie privée du groupe Volvo à gpo.office@volvo.com ou au +46(0)31 66 00 00.

Prise de décision automatisée

VFS peut utiliser la prise de décision automatisée pour les demandes de crédit. Veuillez noter qu'un humain est toujours impliqué dans le processus de prise de décision en cas de décision négative.

Comment nous utilisons vos données

Nous collectons vos données à caractère personnel pour :

- vérifier votre identité, vous contacter et mettre à jour notre base de données ;
- envoyer des devis, analyser les commandes et les carnets de commandes et gérer les prospects ;
- fournir nos services (financement, location, leasing, assurance et produits et services sur mesure) et le support client associé ;
- traiter les paiements, gérer les comptes et les contrats ;
- effectuer la souscription de crédit et gérer les garanties ;
- vendre toute participation dans un contrat de service ou de financement afin de trouver des sources de financement ou de limiter les risques de concentration ;
- assurer la conformité juridique, prévenir et gérer les risques de fraude et de criminalité, y compris la protection des actifs ;
- faciliter les contrôles financiers et les audits internes ;
- renforcer les activités de marketing (lettres d'informations, événements, formations) et l'expérience client ;
- développer et améliorer les outils informatiques ;
- assurer la conformité juridique, y compris les réglementations anti-blanchiment d'argent ;
- mener des activités de recherche et de développement, y compris des analyses comportementales du marché et des clients ;
- respecter les exigences ESG (obligatoires ou contractuelles).

Comment nous collectons vos données

Nous obtenons vos données à caractère personnel par :

- vous, votre employeur ou des tiers autorisés avec lesquels nous faisons affaire ou auprès desquels nous obtenons les données ;

- d'autres sociétés du groupe Volvo et leurs tiers autorisés ;
- automatiquement à partir des systèmes informatiques de Volvo.

Comment nous partageons vos données à caractère personnel

Vos données peuvent être partagées au sein du groupe Volvo et avec certains tiers, notamment :

- Partenaires commerciaux et fournisseurs.
- Concessionnaires et carrossiers indépendants.
- Conseillers professionnels, y compris les assureurs et les avocats.
- Contreparties et leurs conseillers dans les transactions commerciales.
- Prestataires de service d'urgence.
- Autorités et organismes gouvernementaux.
- Partenaires financiers, agences de référence de crédit, partenaires d'assurance et banques.

Ces tiers peuvent utiliser vos données conformément à leurs propres politiques de confidentialité et dans le respect des lois et réglementations applicables relatives à la confidentialité des données. Les transferts de données à caractère personnel hors de l'UE/l'EEE sont régis par des clauses contractuelles types approuvées par l'UE.

Vos droits en matière de protection des données

Vous disposez de droits d'accès, de rectification, d'opposition, de suppression, de restriction ou de portage de vos données. Vous pouvez retirer votre consentement, le cas échéant.

Veillez noter que VFS ne peut pas toujours être obligé de se conformer à une demande de suppression, de restriction, d'opposition ou de portabilité des données. Une évaluation peut-être faite au cas par cas en tenant compte des obligations juridiques de VFS et de l'exception aux droits décrits ci-dessus.

Contactez le responsable de la protection des données de VFS pour plus d'informations et pour exercer vos droits. Vous pouvez également signaler toute inquiétude concernant la manière dont VFS traite vos données à caractère personnel à votre propre autorité de contrôle :

- en Belgique, l'Autorité de protection des Données (Gegevensbeschermingsautoriteit) dont le site web est accessible à l'adresse <https://www.dataprotectionauthority.be/citizen>
- au Luxembourg, la Commission Nationale pour la Protection des données dont le site web est accessible à l'adresse <https://cnpd.public.lu/en.html>.

Conservation des données

Nous conservons vos données aussi longtemps qu'un motif commercial légitime existe, compte tenu des obligations contractuelles, des exigences légales et des litiges potentiels.

Mise à jour du présent avis

VFS encourage l'examen périodique du présent avis de confidentialité pour rester informé de toute modification.

Nous nous réservons le droit de modifier le présent avis de confidentialité, le cas échéant. Lorsque nous le ferons, nous noterons vers le haut du présent avis de confidentialité la date à laquelle ces modifications sont apportées et/ou quand elles entreront en vigueur.

Nous contacter

Pour toute question concernant vos données à caractère personnel, veuillez contacter le responsable de la protection des données de VFS à vfs.privacy@volvo.com ou par courrier à l'adresse suivante :

VOLVO FINANCIAL SERVICES Hunderenveldaan 10, B 1082 Bruxelles, Belgique.

* *

*