Conditions en vigueur au 01/02/2023

CONDITIONS GENERALES DU « PAIEMENT EN PLUSIEURS FOIS »

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les conditions des offres de paiement proposées par FLOA, Société Anonyme au capital de 72 297 200 €, dûment agréée par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (« **ACPR** ») en qualité d'établissement de crédit sous le code banque 14628 et immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Bordeaux sous le numéro 434 130 423, dont le siège social se situe Immeuble G7, 71 rue Lucien Faure, 33300 Bordeaux permettant aux clients des sites marchands et des applications mobiles (ci-après le(s) « **Site(s)** ») et les clients des points de ventes physiques (ci-après les « **Points de vente physique**s »), partenaires de FLOA, de payer leurs achats en plusieurs fois avec leur carte bancaire.

Conformément à l'article L.312-4 du Code de la consommation, l'offre de « paiement en plusieurs fois » n'est pas soumise aux dispositions des articles L.312-1 à L 312-94 du Code de la consommation.

ARTICLE 1. Conditions tenant à l'emprunteur

L'offre de paiement en plusieurs fois est réservée aux particuliers (personnes physiques majeures), résidant en France, titulaires d'une carte bancaire Visa ou MasterCard utilisée pour le paiement d'une commande réalisée sur un Site ou d'un achat d'un produit et/ou service dans un Point de vente physique. La durée de validité de la carte bancaire utilisée doit être postérieure à la date de la dernière échéance du « paiement en plusieurs fois ».

L'offre de paiement en plusieurs fois est exclusivement accessible aux clients sélectionnés par FLOA et/ou ses partenaires.

Les cartes bancaires à autorisation systématique, les e-cards, les cartes Indigo et American Express ne sont pas acceptées (liste non exhaustive).

ARTICLE 2. Conclusion du contrat de « paiement en plusieurs fois »

Après avoir confirmé le panier constitué sur le Site ou dans le Point de vente physique, le client est redirigé sur une page « Choix du mode de paiement ». Afin de bénéficier du « paiement en plusieurs fois » par carte bancaire de la commande, le client choisira les modalités de paiement souhaitées.

En fonction des Sites ou des Points de vente physiques, différentes modalités s'offrent au client. Les différentes offres proposées par le Site ou le Point de vente physique sont uniquement celles disponibles sur la page « Choix du mode de paiement ».

En tout état de cause, la durée maximale entre le remboursement de la première et de la dernière échéance est de trois mois.

Détail des frais pour l'offre « paiement en 1X différé sans frais »

Commande/Achat à payer jusqu'à 30 jours suivant le jour de la confirmation de la commande du client par le partenaire de FLOA.

Montant de la commande	**Frais négligeables**	**Taux débiteur**	**TAEG**
5 à 1.000 €	0%	0%	0%

Détail des frais pour l'offre « paiement en 1X différé »

Commande/Achat à payer jusqu'à 30 jours suivant le jour de la confirmation de la commande du client par le partenaire de FLOA.

Montant de la commande	**Nombre de jours de différé**	**Frais négligeables**	**Taux débiteur**	**TAEG**
5 à 3.000 €	1	0,05%	18,25%	20,02%
5 à 3.000 €	2	0,10%	18,25%	20,01%
5 à 3.000 €	3	0,15%	18,24%	20,01%
5 à 3.000 €	4	0,20%	18,24%	20,00%
5 à 3.000 €	5	0,25%	18,23%	19,99%
5 à 3.000 €	6	0,30%	18,23%	19,99%
5 à 3.000 €	7	0,35%	18,22%	19,98%
5 à 3.000 €	8	0,40%	18,22%	19,98%
5 à 3.000 €	9	0,45%	18,21%	19,97%
5 à 3.000 €	10	0,50%	18,21%	19,97%
5 à 3.000 €	11	0,55%	18,20%	19,96%
5 à 3.000 €	12	0,60%	18,20%	19,96%
5 à 3.000 €	13	0,65%	18,20%	19,95%

5 à 3.000 €	14	0,70%	18,19%	19,95%
5 à 3.000 €	15	0,75%	18,19%	19,94%
5 à 3.000 €	16	0,80%	18,18%	19,93%
5 à 3.000 €	17	0,85%	18,18%	19,93%
5 à 3.000 €	18	0,90%	18,17%	19,92%
5 à 3.000 €	19	0,95%	18,17%	19,92%
5 à 3.000 €	20b g	1,00%	18,16%	19,91%
5 à 3.000 €	21	1,05%	18,16%	19,91%
5 à 3.000 €	22	1,10%	18,15%	19,90%
5 à 3.000 €	23	1,15%	18,15%	19,90%
5 à 3.000 €	24	1,20%	18,15%	19,89%
5 à 3.000 €	25	1,25%	18,14%	19,89%
5 à 3.000 €	26	1,30%	18,14%	19,88%
5 à 3.000 €	27	1,35%	18,13%	19,87%
5 à 3.000 €	28	1,40%	18,13%	19,87%
5 à 3.000 €	29	1,45%	18,12%	19,86%
5 à 3.000 €	30	1,50%	18,12%	19,86%

Détail des frais pour les offres de « paiement en 3 X »

L'échéancier de remboursement du client pour le « paiement en 3X » débutera au jour de la confirmation de la commande du client par le partenaire de FLOA (ci-après « J ») et s'étalera comme suit :

- R1 = 1ère échéance à J
- R2 = 2ème échéance => R1 + 30 jours ;
- R3 = 3ème échéance => R2 + 30 jours.

Pour l'offre « paiement en 3 X différé » l'échéancier sera le suivant :

- R1 = 1ère échéance à J + 30 jours ;
- R2 = 2ème échéance => R1 + 30 jours ;
- R3 = 3ème échéance => R2 + 30 jours.

Frais pour l'offre « paiement en 3 X ou 3 fois différé sans frais »

Montant de la commande	**Frais négligeables maximum**	**Taux débiteur**	**TAEG**
5 à 6.000 €	0%	0%	0%
>6.000 €	0%	0%	0%

Frais pour l'offre « paiement en 3 X »

Montant de la commande	**Frais négligeables maximum**	**Taux débiteur**	**TAEG**
5 à 50 €	1,47%	18,89%	20,61%
50.01 à 200€	1,56%	18,94%	20,68%
200,01 à 1500 €	1,50%	18,12%	19,71%
1.500,01 à 2.000 €	1,43%	17,25%	18,68%
2.000,01 à 3.000 €	1,23%	14,82%	15,87%
3.000,01 à 6.000 €	0,83%	9,99%	10,46%
>6.000 €	0,49%	5,89%	6,05%

Frais pour l'offre « paiement en 3 X différé »

Montant de la commande	**Frais négligeables maximum**	**Taux débiteur**	**TAEG**
50,01 à 200 €	2,79%	19,00%	20,74%
200,01 à 1500 €	2,95%	18,17%	19,76%

1.500,01 à 2.000 €	2,81%	16,85%	18,22%
2.000,01 à 3.000 €	2,43%	14,57%	15,58%
3.000,01 à 6.000 €	1,67%	10,01%	10,49%
>6000€	0,98%	5,88%	6,04%

Détail des frais pour l'offre de « paiement en 4 X »

L'échéancier de remboursement du client débutera au jour de la confirmation de la commande du client par le Site partenaire de FLOA (ci-après « J ») et s'étalera comme suit :

- R1 = 1ère échéance à J
- R2 = 2ème échéance => R1 + 30 jours ;
- R3 = 3ème échéance => R2 + 30 jours.
- R4 = 4ème échéance => R3 + 30 jours.

Frais pour l'offre « paiement en 4 X sans frais »

Montant de la commande	**Frais négligeables**	**Taux débiteur**	**TAEG**
5 à 6.000 €	0%	0%	0%
>6.000 €	0%	0%	0%

Frais pour l'offre « paiement en 4 X »

Montant de la commande	**Frais négligeables maximum**	**Taux débiteur**	**TAEG**
5 à 50 €	2,26%	18,95%	20,68%
50,01 à 200 €	2,36%	19,02%	20,77%
200,01 à 1.500 €	2,26%	18,15%	19,74%
1.500,01 à 2.000 €	2,16%	17,33%	18,77%
2.000,01 à 3.000 €	1,86%	14,91%	15,98%

3.000,01 à 6.000 €	1,25%	10,02%	10,49%
>6.000 €	0,73%	5,85%	6,00%

Le règlement de la commande sur le Site ou de l'achat en Point de vente physique en « paiement en plusieurs fois » par carte bancaire, se réalise par la technique dite du « double-clic », c'est-à-dire, qu'une fois le « paiement en plusieurs fois » sélectionné sur la page « Choix du mode de paiement », le client doit prendre connaissance des présentes conditions générales et notifier son acceptation électronique aux présentes conditions générales en cliquant sur le bouton « valider ».

Le client reconnait que le « double clic » vaut consentement à contracter et constitue une acceptation irrévocable et sans réserve des présentes conditions générales. Le contrat est automatiquement archivé par FLOA et le client peut y avoir accès sur simple demande écrite.

ARTICLE 3. Formation du contrat

FLOA se réserve le droit d'accorder ou de refuser l'octroi de l'offre de crédit de « paiement en plusieurs fois » dans un délai maximum de 7 jours calendaires à compter de l'acceptation de l'offre de « paiement en plusieurs fois » par le client.

ARTICLE 4. Exécution du contrat

En validant la demande de « paiement en plusieurs fois », le client demande l'exécution immédiate du présent contrat sans attendre l'expiration du délai de rétractation tel que prévu à l'article 5 ci-dessous. Si le client exerce son droit de rétraction, il sera tenu au paiement proportionnel du service financier effectivement fourni.

En cas de défaillance du client dans les remboursements, FLOA pourra exiger le remboursement immédiat du capital restant dû, majoré des intérêts éventuellement échus mais non payés. FLOA pourra demander au client une indemnité égale au plus à 8% du capital dû. Si FLOA n'exige pas le remboursement immédiat du capital restant dû, elle pourra exiger, outre le paiement des échéances échues impayées, une indemnité égale à 8% desdites échéances.

FLOA mandate certains de ses partenaires, en leur qualité d'Intermédiaire en Opérations de Banque et Services de Paiement (IOBSP), à effet de procéder au nom et pour le compte de FLOA, aux appels des mensualités dues au titre des présentes. FLOA Bank pourra également donner mandat à toute société de son choix en vue de procéder au recouvrement des mensualités impayées.

ARTICLE 5. Rétractation de l'acceptation

Conformément à l'article L 222-7 et suivants du Code de la consommation, après avoir accepté le présent contrat, le client peut revenir sur son engagement au moyen du formulaire détachable joint ou par courrier, dans un délai de 14 jours calendaires à compter de son acceptation des présentes conditions générales, en renvoyant par lettre recommandée avec AR ce formulaire détachable ou le courrier après l'avoir daté et signé. En aucun cas l'exercice de ce droit de rétractation ne donne lieu à un enregistrement sur un fichier.

ARTICLE 6. Annulation de commande

En cas d'annulation de la totalité de la commande passée sur le Site auprès du marchand, FLOA procède à (i) un remboursement du montant des échéances déjà prélevées sur la carte bancaire utilisée et (ii) une annulation des échéances à venir. Les frais clients seront également remboursés.

En cas d'annulation partielle de la commande passée sur le Site auprès marchand, FLOA (i) procède au remboursement du montant éventuellement trop perçu, c'est à dire de la différence entre le montant de la commande annulée et le montant des échéances déjà prélevées et (ii) annule les échéances à venir. Les frais clients ne seront pas remboursés.

ARTICLE 7. Information de l'emprunteur

Toute information pourra, dans le cadre de la conclusion ou de l'exécution des présentes, être adressée au client par FLOA, par voie électronique.

ARTICLE 8. Preuve

Le client et FLOA conviennent que, sauf preuve contraire, toute donnée, fichier, enregistrement ou toute opération reçu(e) et/ou conservé(e) sur le Site ou sur tout autre support informatique ou électronique de FLOA ainsi que leur reproduction sur tout autre support, constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées entre le client et FLOA.

ARTICLE 9. Protection des données personnelles

Les informations recueillies au titre des présentes conditions générales sont obligatoires pour l'étude de la demande du client.

Pour connaitre les traitements opérés sur les données personnelles, le client est invité à prendre connaissance de la politique de confidentialité disponible sur le site internet de FLOA ou en cliquant sur le lien suivant :

https://www.floabank.fr/images/pdf/Politique_de_confidentialit_et_cookie.pdf

ARTICLE 10. Médiation

En cas d'interrogation, le client peut contacter un conseiller de FLOA par email à l'adresse suivante : contactPaiementmarchand@floa.fr

Si les réponses données ne semblent pas satisfaisantes, le client peut adresser une réclamation :
- par courrier au Service Consommateur de FLOA Bank SERVICE CONSOMMATEUR – FLOA Bank 36 rue Messines 59686 LILLE CEDEX 9.
- par email à l'adresse contactPaiementmarchand@floa.fr .
- ou appeler le numéro 05 56 46 89 41 (coût d'un appel local depuis un poste fixe) du lundi au vendredi de 9h à 20h.

Si aucun accord n'est trouvé, le client a la faculté de s'adresser au Médiateur de l'ASF (Association française des Sociétés Financières), indépendant dans le cadre de sa compétence soit par courrier adressé à Monsieur le Médiateur de l'ASF, 75854 Paris cedex 17 ou soit par voie électronique sur http://lemediateur. asf-france.com, et ceci sans préjudice des autres voies d'actions légales.

ARTICLE 11. Opposition au démarchage téléphonique

Le client dispose du droit de s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique BLOCTEL (www.bloctel.gouv.fr) ou par courrier postal à la société OPPOSETEL – Service Bloctel, 6 rue Nicolas Siret 10000 TROYES s'il ne souhaite pas faire l'objet de prospection par ce moyen.

ARTICLE 12. Conditions diverses

De convention expresse, la présente offre constitue pour FLOA un titre à ordre transmissible par simple endossement. La créance inhérente aux présentes conditions générales est susceptible de titrisation. Dans une telle hypothèse, FLOA pourra à tout moment transférer le recouvrement de sa créance en tout ou partie à un établissement de crédit ou la Caisse des Dépôts et Consignations, les emprunteurs étant informés par simple lettre.

ARTICLE 13. Autorité de contrôle

FLOA est soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), 4 Place de Budapest – CS 92459 – 75436 Paris Cedex 09.

ARTICLE 14. Loi applicable

Les présentes conditions générales sont soumises à la législation française. Tout litige relatif aux présentes conditions générales est de la seule compétence des tribunaux français.

Dans l'hypothèse où une ou plusieurs clauses des présentes conditions générales deviendraient nulles à la suite d'un changement de législation ou par décision de justice, cela ne saurait en aucun cas affecter la validité des autres clauses, qui elles resteraient applicables.

"----------

BORDEREAU DE RÉTRACTATION. A renvoyer au plus tard quatorze jours après la date de votre acceptation des présentes conditions générales. Le délai commence à courir à compter du jour de votre acceptation des présentes. La présente rétractation n'est valable que si elle est adressée, lisiblement et parfaitement remplie, avant l'expiration des délais rappelés ci-dessus, par lettre recommandée avec accusé de réception, à FLOA Bank, SERVICE CONSOMMATEUR – FLOA Bank 36 rue Messines 59686 LILLE CEDEX 9.

Je soussigné..... , déclare renoncer à l'offre de paiement en plusieurs fois de (montant de la commande) ..... euros que j'avais accepté le .....
Date et signature de l'Emprunteur :

FLOA Bank
POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE

Version du 26.10.2022

Les termes utilisés dans le cadre la présente politique de confidentialité (ci-après, la « **Politique de confidentialité** »), lorsqu'ils sont utilisés avec une majuscule, ont la signification qui leur est donnée à l'article 1.

FLOA Bank place le respect de Vos Données personnelles au centre de ses préoccupations.

Notre Politique de confidentialité a pour objectif de Vous informer de manière claire, simple et transparente des Traitements réalisés sur les Données personnelles que Vous Nous confiez.

Précisément, Nous Vous informons :

- Des Données personnelles que Nous collectons et Traitons (article 2) ;
- Des modalités de collecte de Vos Données personnelles (article 3) ;
- Des finalités et bases légales des Traitements que nous réalisons (article 4) ;
- De l'existence d'éventuels transferts de vos Données personnelles vers un pays tiers (article 5) ;
- De la durée de conservation de vos Données personnelles (article 6) ;
- Des destinataires de vos Données personnelles (article 7) ;
- Des modalités de profilages réalisés à partir de Vos Données personnelles (article 8) ;
- Des mesures de sécurité mises en place pour garantir la protection de vos Données personnelles (article 9) ;
- Des droits dont Vous disposez concernant vos Données personnelles (article 10)
- Des modalités de dépôt de Cookies et autres traceurs sur Votre terminal et de Traitement des Données personnelles collectées par leur intermédiaire (article 11).

Notre Politique de confidentialité peut être modifiée, complétée ou mise à jour à tout moment, afin notamment de se conformer aux évolutions légales, réglementaires, jurisprudentielles ou techniques. Le cas échéant, Vos Données personnelles seront traitées conformément à la Politique de confidentialité en vigueur au moment de leur collecte.

Des informations complémentaires concernant le Traitement de Vos Données personnelles par FLOA Bank pourront vous être communiquées notamment lors d'une demande de produit et /ou service spécifique.

1. Définitions

Les termes suivants, lorsqu'ils sont utilisés avec une majuscule, ont la signification suivante :

« **FLOA Bank** » ou « **Nous** » désigne la société FLOA, dénommée sous son nom commercial « FLOA Bank », Société Anonyme au capital de 72 297 200 euros, dont le siège social est situé 71 Rue Lucien Faure - Bâtiment G7 - à Bordeaux (33300), immatriculée au RCS de Bordeaux sous le n°434 130 423,

ORIAS n°07 028 160 (www.orias.fr). FLOA Bank est une entreprise soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), 4 Place de Budapest, CS 92459 - 75436 Paris.

« **Données personnelles** » désigne toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable au sens des Lois sur la Protection des Données (ci-après dénommée « **Personne concernée** »). Certains champs de collecte de Données personnelles sont marqués par un astérisque lorsqu'ils se rapportent à des Données personnelles nécessaires à l'accomplissement d'une finalité précise.

« **Lois sur la Protection des Données** » désigne ensemble la loi 78-17 du 6 janvier 1978 relative à « l'informatique, aux fichiers et aux libertés » modifiée (dite « **Loi Informatique et Libertés** ») et le règlement (UE) 2016/679 du Parlement et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (dit « **RGPD** »), ainsi que toute règlementation relative au Traitement et/ou à la protection des Données personnelles en vigueur ou qui pourrait entrer en vigueur.

« **Responsable de Traitement** » désigne FLOA Bank, sauf mention contraire.

« **Traitement** » (ou « **Traiter** ») désigne, conformément aux dispositions de l'article 4 du RGPD, toute opération ou tout ensemble d'opérations effectuées ou non à l'aide de procédés automatisés et appliquées à Vos Données personnelles ou un ensemble de Vos Données personnelles, telles que la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la structuration, la conservation, l'adaptation ou la modification, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la communication par transmission, la diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, le rapprochement ou l'interconnexion, la limitation, l'effacement ou la destruction.

« **Vous** », « **Votre** » ou « **Vos** » désigne la personne physique dont les Données personnelles sont collectées pour être Traitées par FLOA Bank, et revêtant la qualité de « **Personne concernée** » au sens des Lois sur la Protection des Données. Les Personnes concernées sont les clients et prospects de FLOA Bank ainsi que les visiteurs des sites Internet et applications édités par FLOA Bank.

2. Quelles sont les Données personnelles que Nous collectons et Traitons ?

Nous nous engageons à ne collecter et Traiter que les Données personnelles nécessaires à l'accomplissement des finalités listées à l'article 4.

Ces Données personnelles sont notamment :

- **Les données relatives à Votre identité**. Exemples : civilité, nom, prénoms, adresse, numéro de téléphone (fixe et/ou mobile), adresses de courrier électronique, date de naissance, pièce d'identité, photographie.
- **Les données relatives à Votre situation familiale, économique et financière**. Exemples : vie maritale, profession, revenus.

- **Les données liées à Votre activité professionnelle.** Exemples : profession, employeur, ancienneté.
- **Vos données financières et bancaires**. Exemples : RIB, numéro de carte bancaire, date de fin de validité de la carte bancaire, établissement bancaire, ancienneté bancaire.
- **Vos données de transaction**. Exemples : numéro de dossier, produit(s) et/ou service(s) demandé(s) / souscrit(s), montant et durée du crédit.
- **Les données relatives à la gestion de la relation commerciale**. Exemples : historique des demandes et/ou souscriptions, correspondances, échanges, enregistrements d'appels téléphoniques.
- **Les données relatives au remboursement de Votre crédit**. Exemples : échéancier, incident de remboursement.
- **Les données nécessaires à la réalisation d'actions d'animation commerciale**.
- **Vos avis et commentaires.** Exemple : avis concernant un(des) produit(s) et/ou service(s) distribué(s) par FLOA Bank.
- **Les données relatives à Votre comportement, Vos habitudes et Vos préférences**. Exemple : comportement de navigation sur les sites Internet et applications édités par FLOA Bank.
- **Les données relatives à Vos demandes d'exercice de droits**, conformément à l'article 10 de la Politique de confidentialité.

Nous ne collectons aucune Donnée personnelle relative à Vos origines raciales ou ethniques, à Vos opinions politiques, religieuses ou philosophiques, à Votre appartenance syndicale, à Votre orientation ou à Votre vie sexuelle, ni de données génétiques, sauf si cela découle d'une obligation légale.

Vous êtes informés, le cas échéant, des conséquences d'un refus de communication de Vos Données personnelles. Nous Vous informons par exemple que refuser de Nous communiquer les Données personnelles nécessaires à Votre situation financière Nous empêche d'étudier votre demande de crédit.

3. Comment collectons-Nous les Données personnelles Vous concernant ?

Les Données personnelles que Nous traitons peuvent avoir été fournies directement par Vous (3.1) ou collectées indirectement auprès de tiers (3.2), conformément aux Lois sur la Protection des Données.

3.1. Données personnelles collectées directement auprès de Vous :

Nous collectons directement Vos Données personnelles notamment lorsque :

- Vous visitez l'un des sites Internet ou utilisez l'une des applications édités par FLOA Bank ;
- Vous créez un compte sur l'un des sites Internet ou l'une des applications édités par FLOA Bank ;
- Vous réalisez une simulation ou une demande afin de bénéficier des produits et / ou services distribués par FLOA Bank ;
- Vous souscrivez à l'un des produits et/ou services distribués par FLOA Bank ;
- Vous adhérez à Notre programme de fidélité ;

- Vous acceptez de recevoir Nos communications commerciales ;
- Vous participez à un jeu-concours organisé par FLOA Bank et/ou l'un de ses partenaires ;
- Vous Nous les communiquez volontairement notamment *via* des formulaires de collecte, demandes de renseignements ou sondages.

3.2. Données personnelles collectées indirectement, auprès de tiers :

Nous collectons indirectement Vos Données personnelles, notamment auprès :

- De Nos partenaires, dans le respect des Lois sur la Protection des Données et conformément aux accords passés avec ces partenaires ;
- Des tiers auprès desquels Vous avez souscrit un produit ou service et/ou que Vous avez autorisés à Nous communiquer Vos Données personnelles ;
- Des entités mettant à Notre disposition les fichiers nécessaires à la fourniture de certains produits ou services, tels que le Fichier National des Incidents de Remboursement des Crédits aux Particuliers (FICP) tenu par la Banque de France ou le Fichier Central des Chèques (FCC), conformément à la réglementation applicable ;
- Des autorités administratives ou judiciaires, lorsqu'elles publient des Données personnelles, conformément à la législation applicable.

4. <u>Quelles sont les finalités des Traitements que Nous réalisons et leurs bases légales ?</u>

Vos Données personnelles sont traitées par FLOA Bank en vue d'accomplir les finalités suivantes :

4.1 Respect des obligations légales et réglementaires de FLOA Bank :

Nous Traitons Vos Données personnelles afin de respecter nos obligations légales et réglementaires dans les cas suivants :

- **Réalisation de déclarations auprès de tiers habilités**, notamment auprès de l'Etat, d'autorités administratives ou judiciaires, de la Banque de France ou de la Direction Générale des Impôts ;

- **Evaluation du risque de crédit et lutte contre le surendettement.** A cette fin, lorsque Vous réalisez une demande de crédit auprès de FLOA Bank :

    - Nous vérifions Votre solvabilité en consultant notamment le Fichier National des Incidents de remboursement des Crédits aux Particuliers (FICP) et le Fichier Central des Chèques (FCC) tenus par la Banque de France.

    - Nous détectons les personnes en situation de fragilité financière**.** Ainsi, selon le type de crédit souscrit auprès de FLOA Bank, Nous pouvons traiter Vos Données personnelles afin de détecter les éventuelles difficultés financières que Vous pourriez rencontrer. Le cas échéant, Nous Vous proposerons une solution adaptée à Votre situation.

- **Lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme.** Ces Traitements visent à la mise en place d'une surveillance adaptée et la détection des opérations qui pourraient constituer du blanchiment de capitaux ou du financement du terrorisme.

- **Sécurité des services de paiement fournis et détection de la fraude.** Ces Traitements génèrent une alerte en cas de comportement inhabituel Nous permettant d'adopter des mesures adaptées pour limiter les conséquences d'une utilisation frauduleuse de l'instrument de paiement mis à Votre disposition par FLOA Bank.

- **Sécurité physique, logique et informatique du réseau et du système d'information de FLOA Bank.** Ce Traitement Nous permet de protéger Vos Données personnelles (exemples : données d'identification, mot de passe, etc.) ainsi que les Nôtres et l'ensemble de Notre système d'information. Il Nous permet par exemple de détecter un comportement suspect sur les sites Internet et applications que Nous éditons, une connexion massive, une extraction de Nos bases de données, une tentative de fraude, etc.

- **Gestion des procédures administratives et judiciaires.** Exemples : réponses à la CNIL, à la DDPP.

- **Gestion des droits issus des Lois sur la Protection des Données.** Ce Traitement Nous permet de répondre aux demandes que Vous Nous adressez et portant sur les droits listés à l'article 10 de la Politique de confidentialité.

4.2. Exécution de mesures précontractuelles ou d'un contrat auquel Vous êtes ou souhaitez être partie :

Nous Traitons Vos Données personnelles aux fins d'exécution de mesures précontractuelles ou d'un contrat auquel Vous êtes ou souhaitez être partie dans les cas suivants :

- **Octroi et gestion du crédit.** Ces Traitements visent à recueillir, lors de Votre demande, les Données personnelles nécessaires à l'étude de Votre dossier et, le cas échéant, à la gestion du crédit (paiement, remboursement, etc.).

- **Evaluation du risque de crédit.** A cette fin, lorsque Vous réalisez une demande de crédit auprès de FLOA Bank, Nous recourrons à des Traitements automatisés d'aide à la décision basés sur des informations dont Nous disposons, notamment relatives à Votre situation financière et/ou qui s'appuient sur des modèles de score. Lorsque Vous effectuez une demande de crédit, ce Traitement Nous permet de l'étudier et d'évaluer le risque statistique de défaillance qui Vous est attaché. En cas de refus de Votre demande, Vous pouvez Nous demander un réexamen de Votre dossier et présenter Vos observations, notamment sur Votre situation financière.

- **Souscription à un contrat de carte bancaire distribuée par FLOA Bank** : Ce Traitement consiste à recueillir, lorsque Vous souscrivez à un contrat visant à obtenir une carte bancaire distribuée par FLOA Bank, les Données personnelles nécessaires à l'étude de Votre demande et, le cas échéant, à la conclusion et à la gestion de Votre contrat.

- **Etablissement de la preuve des transactions.** Ce Traitement peut consister en l'enregistrement des correspondances postales, électroniques, chats, SMS et appels téléphoniques entre Vous et Nous ainsi qu'en la conservation de tout élément nécessaire à l'établissement de la preuve des transactions entre Vous et Nous.

- **Gestion de la relation client**. Ce Traitement permet notamment d'assurer l'information et l'assistance relatives aux opérations de gestion de Votre compte (exemples : changements de coordonnées, de situation, rétractations, etc.), de Traiter les correspondances postales, électroniques, chats, SMS et appels téléphoniques entre Vous et Nous, de gérer les litiges, contentieux et réclamations.

- **Gestion des incidents de paiement, des impayés et recouvrement amiable ou judiciaire du crédit éventuellement consenti.** Ce Traitement Nous permet d'identifier les sommes dont Vous êtes redevables, de gérer Vos éventuels impayés et de Nous rapprocher de Vous pour les recouvrer de manière amiable ou judiciaire. Le cas échéant, Nous pouvons demander l'inscription d'informations Vous concernant dans les fichiers FICP et/ou FCC en cas d'incident de paiement caractérisé intervenant dans le cadre du remboursement des crédits ou de l'utilisation de la carte bancaire dont Vous disposeriez auprès de FLOA Bank. Vous disposez d'un droit d'accès à ces informations auprès des guichets de la Banque de France.

- **Gestion de Votre contrat d'assurance.** Ce Traitement a pour objectif de prendre en compte Votre demande de couverture, de gérer les demandes liées à Votre contrat d'assurance et de Vous mettre en relation avec nos partenaires, assureurs et courtiers, notamment dans le cadre de la gestion de Vos sinistres.

- **Organisation de jeux-concours.** Ce Traitement a pour objectif de prendre en compte Votre inscription aux jeux-concours organisés par ou en partenariat avec FLOA Bank, de gérer Votre participation, de Vous inscrire aux tirages au sort et de Vous adresser Vos gains, le cas échéant.

- **Adhésion à Notre programme de fidélité :** Ce Traitement a pour objectif de prendre en compte et de gérer Votre adhésion à Notre programme de fidélité, de Vous adresser des informations concernant votre compte et de Vous adresser Nos meilleures offres.

4.3. Poursuite des intérêts légitimes de FLOA Bank :

Nous Traitons Vos Données personnelles aux fins de poursuite de Nos intérêts légitimes dans les cas suivants :

- **Prévention et lutte contre la fraude externe.** Ce Traitement permet d'assurer :
    - La détection des actes réalisés dans le cadre d'activités présentant une anomalie, une incohérence ou ayant été signalés comme pouvant relever d'une fraude (exemples : communication de faux justificatifs de revenus ou d'informations contradictoires) ;
    - La gestion des alertes de fraude externe entraînant des vérifications, demandes d'explications ou justificatifs complémentaires ;

- La prise de mesures adaptées en cas de fraude externe caractérisée ou de tentatives de fraude externe, après vérification, notamment la constitution de listes de personnes dûment identifiées comme auteurs d'actes qualifiés de fraude.

- **Etablissement de statistiques et modèles de score.** Afin d'évaluer le risque de crédit et d'optimiser la gestion du risque, Nous construisons des modèles de score sur la base de statistiques, à partir notamment de données relatives aux crédits précédemment octroyés, de Vos Données personnelles, des informations relatives aux incidents de paiement éventuellement constatés sur Votre compte.

- **Prospection et animation commerciale, y compris par l'intermédiaire des réseaux sociaux**. Ce Traitement Vous permet d'être informés de Notre actualité (exemple : abonnement à Notre newsletter ou à Notre page Facebook ou Instagram) ainsi que de recevoir Nos offres par email, SMS, courrier postal (selon vos choix). Nous attirons votre attention sur le fait que Vous pourrez retirer Votre consentement à ce traitement à tout moment conformément à l'article 10.

- **Réalisation de statistiques, sondages, enquêtes de satisfaction et étude des résultats.** Ce Traitement Nous permet notamment d'accroître la connaissance que Nous avons de Vous, de Votre utilisation des sites Internet et applications édités par FLOA Bank, des produits et services que Nous distribuons, de la pertinence et de la performance de nos campagnes promotionnelles et ce, en vue d'améliorer Votre expérience et Votre satisfaction.

4.4. Autres finalités poursuivies avec Votre consentement :

Sur la base de Votre consentement, Nous Traitons Vos Données personnelles pour les finalités suivantes :

- **Prospection et animation commerciale, y compris par l'intermédiaire des réseaux sociaux**. Ce Traitement Vous permet d'être informés de Notre actualité (exemple : abonnement à Notre newsletter ou à Notre page Facebook ou Instagram) ainsi que de recevoir Nos offres par email, SMS, courrier postal (selon vos choix). Nous attirons votre attention sur le fait que Vous pourrez retirer votre consentement à ce traitement à tout moment conformément à l'article 10.

- **Personnalisation / optimisation du parcours et des offres qui Vous sont proposées sur les sites Internet et applications que Nous éditons.** Ce Traitement Nous permet d'analyser Votre parcours de navigation, de connaître les recherches que Vous avez effectuées, les produits ou services que Nous distribuons et qui sont susceptibles de Vous intéresser et ce, en vue d'améliorer Votre expérience et Votre satisfaction.

- **Collecte des avis clients.** Ce Traitement vise à recueillir Vos avis concernant les produits et services distribués par FLOA Bank et ainsi, à améliorer Votre expérience et Notre offre. Vos avis peuvent être déposés sur Nos sites Internet et applications ainsi que sur les sites Internet et applications de nos partenaires.

Vous serez informés de tout Traitement de Données personnelles ayant une finalité autre que celles listées ci-dessus, et si nécessaire Nous collecterons votre consentement pour procéder audit Traitement.

5. Vos Données personnelles sont-elles transférées en dehors de l'Union européenne ?

En principe, Vos Données personnelles sont traitées au sein de l'Union européenne.

Certains des prestataires de services et mandataires de FLOA Bank, qui l'assistent notamment dans la gestion et l'exécution de Votre demande et le cas échéant, de Votre contrat, peuvent toutefois être situés hors de l'Union européenne. Si tel est le cas, FLOA Bank s'assure que ce transfert est effectué en conformité avec les Lois sur la protection des Données et garantit un niveau de protection adéquat de Votre vie privée et de Vos droits fondamentaux.

6. Quelles sont les durées de conservation que Nous appliquons à Vos Données personnelles ?

Les durées de conservation de Vos Données personnelles sont les suivantes :

- **Si Vous êtes client de FLOA** Bank (un contrat en cours Vous lie à FLOA Bank), Vos Données personnelles sont conservées pendant 5 ans à compter de la fin de Votre contrat et de clôture de votre compte client. Votre contrat est quant à lui conservé pendant 10 ans, conformément à nos obligations légales ;

- **Si Vous êtes prospect de FLOA Bank** (aucun contrat ne Vous lie à FLOA Bank), Vos Données personnelles sont conservées pendant 3 ans à compter de leur collecte ou du dernier contact émanant de Votre part ;

- **Si Votre demande de crédit auprès de Floa Bank n'a pas abouti**, Vos Données personnelles sont conservées pendant 6 mois à compter de la date de refus de Votre demande par FLOA Bank.

- **Cas particulier des alertes fraude et fraudes caractérisées :**

    - En cas d'alerte fraude : toute alerte de fraude externe non qualifiée dans un délai de 12 mois à compter de son émission est supprimée sans délai ;
    - En cas de fraude caractérisée : les données relatives à une fraude caractérisée sont conservées pour une durée maximale de 5 ans à compter de la clôture du dossier de fraude. Les données relatives aux personnes inscrites sur une liste de fraudeurs avérés sont supprimées passé le délai de 5 ans à compter de la date d'inscription sur cette liste.

- **Enregistrements d'appels téléphoniques :** ils sont conservés pour la durée nécessaire à l'accomplissement de la finalité pour laquelle ils sont réalisés. S'agissant par exemple d'établir la preuve des contrats souscrits par voie téléphonique, Vos échanges avec Floa Bank peuvent être conservés pendant toute la durée de la relation commerciale augmentée des délais nécessaires à traiter les éventuelles réclamations, procédures amiables ou contentieuses, au même titre que les correspondances postales, électroniques, chats et SMS entre Vous et Nous. Sauf exceptions légales, Vous disposez sur Vos Données personnelles des droits détaillés à l'article 10.

Nous attirons votre attention sur le fait que certains enregistrements téléphoniques sont réalisés par FLOA Bank pour le compte de ses partenaires et que, dans un tel cas, il appartiendra audit partenaire de nous communiquer votre demande d'exercice de Vos droits.

- **Cookies et traceurs :** les modalités de dépôt de cookies et autres traceurs sont détaillées à l'article 11.

Lorsqu'une procédure amiable, administrative ou judiciaire est en cours, Vos Données personnelles sont conservées jusqu'à son terme. Elles sont ensuite archivées selon les durées légales de prescription applicables.

Vous serez informés de tout Traitement de Données personnelles ayant une durée de conservation autre que celles listées ci-dessus.

7. Quels sont les destinataires de Vos Données personnelles ?

Afin d'accomplir les finalités détaillées à l'article 4, Vos Données personnelles pourront être transmises :

- **à Nos prestataires**, qui effectuent une prestation de service pour Notre compte, y compris aux avocats, huissiers, cabinets d'audit, etc. ;

- **à Nos partenaires financiers et commerciaux** ;

- **aux établissements de crédit** astreints au secret professionnel bancaire selon l'article L.511-33 du Code Monétaire et Financier et appartenant au Groupe de FLOA Bank (dont la liste des sociétés peut Vous être communiquée sur demande), c'est-à-dire contrôlées par FLOA Bank, ou qui contrôlent FLOA Bank, directement ou indirectement, au sens de l'article L.233-3 du Code de Commerce, dans le cadre de la gestion préventive du risque et de recouvrement ;

- **sous réserve des conditions de levée du secret professionnel, aux autorités judiciaires, administratives, financières ou autres organismes gouvernementaux**, notamment :
  - à l'administration fiscale et des douanes ;
  - à la Banque de France (Fichier Central des Chèques, Fichier National des Incidents de Remboursement de Crédit aux Particuliers, par exemple) ;
  - aux organismes de sécurité sociale (dans les conditions prévues par les articles L.114-19 à L.114-22 du Code de la sécurité sociale) ;
  - à l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) ;
  - à la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

- **aux institutions financières**, en cas d'informations requises pour l'application des conventions conclues par la France organisant un échange automatique d'informations à des fins fiscales (article 1649 AC du Code général des impôts) ;

- **aux courtiers en assurance et compagnies d'assurance**, lorsque Vous souscrivez des produits ou services auprès de ces partenaires, par notre intermédiaire. Dans ce cas (i) soit Nous intervenons en qualité de distributeur et Vous souscrivez le contrat par Notre intermédiaire, en Notre qualité de représentant du partenaire (ii) soit Nous intervenons en qualité d'apporteur

d'affaires et Vous souscrivez le contrat directement avec le partenaire. Dans les deux cas, Vos Données personnelles sont collectées et Traitées d'une part par FLOA Bank en tant que distributeur ou apporteur d'affaires, d'autre part par le partenaire, chacun en tant que responsable de traitement pour les finalités spécifiques liées au produit et/ou au service souscrit. Le cas échéant, le partenaire Vous communique les informations relatives à la protection de Vos Données personnelles par ses soins, pour les finalités qui le concernent.

La communication de Vos Données personnelles aux destinataires listés ci-dessus est réalisée dans le respect des Lois sur la Protection des Données et des accords que Nous avons conclu avec les destinataires, le cas échéant.

8. Quelles catégories de profilages réalisons-Nous ?

Le profilage est défini par le RGPD de la manière suivante : « *toute forme de traitement automatisé de données à caractère personnel consistant à utiliser ces données à caractère personnel pour évaluer certains aspects personnels relatifs à une personne physique, notamment pour analyser ou prédire des éléments concernant le rendement au travail, la situation économique, la santé, les préférences personnelles, les intérêts, la fiabilité, le comportement, la localisation ou les déplacements de cette personne physique* » (article 4).

Nous réalisons plusieurs catégories de profilages :

- **Un profilage à des fins d'évaluation du risque de crédit et d'octroi**, notamment au travers de Notre modèle de score. Ce type de profilage susceptible de produire des effets juridiques à Votre égard et d'aboutir à une décision telle qu'un refus de crédit. Ces décisions sont toutefois nécessaires à la conclusion ou à l'exécution du contrat passé entre Vous et FLOA Bank.

- **Un profilage à des fins « marketing »**, afin de Vous adresser des offres personnalisées, de Vous suggérer des services, des produits ou des offres complémentaires susceptibles de correspondre à vos préférences et ce, sur la base de segmentations ou sélections fondées sur des algorithmes. Ce type de profilage est susceptible de produire des effets juridiques à votre égard comme par exemple une segmentation marketing entraînant la non-réception de certaines de Nos offres commerciales. Ces décisions sont toutefois nécessaires à l'amélioration du ciblage de Nos campagnes marketing et donc, à Votre satisfaction.

Les outils de profilage que Nous utilisons se basent sur différentes variables, notamment sur :

- Vos coordonnées ;
- Le cas échéant, le type de produit ou de service dont le financement est envisagé ;
- Le cas échéant, une vérification auprès du fichier national des incidents de remboursement des crédits aux particuliers (FICP) et/ou au Fichier Central des Chèques (FCC) ;
- Un score reposant sur le Traitement de Vos Données personnelles, y compris celles recueillies auprès de nos partenaires (exemples : données de compte client et/ou de carte(s) de fidélité, associées à Votre historique d'achat).

Nous pouvons également être amenés à agréger et à anonymiser Vos Données personnelles afin d'établir des modèles de score ou des statistiques.

Concernant les décisions automatisées et le profilage, Nous Vous assurons le droit d'obtenir une intervention humaine, de présenter Vos observations et de contester la décision automatique qui Vous aura été opposée, le cas échéant.

9. Quelles mesures de sécurité mettons-nous en place pour protéger Vos Données personnelles ?

FLOA Bank s'engage à mettre en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir la protection, la confidentialité, la non altération, la disponibilité, l'absence d'accès par un tiers non autorisé et donc de manière générale, la sécurité de Vos Données personnelles.

Ces mesures sont définies et mises en œuvre en suivant les meilleurs standards du marché en terme de sécurité et notamment les recommandations de la Commission Nationale Informatique et Liberté (CNIL) et de l'Agence Nationale de la Sécurité des Systèmes d'Information (ANSSI).

10. Quels sont Vos droits sur les Données personnelles que Nous collectons ?

Conformément aux Lois sur la Protection des Données, Vous disposez sur Vos Données personnelles :

- **du droit d'accès :** Vous pouvez obtenir une copie de l'ensemble de Vos Données personnelles traitées par FLOA Bank ;
- **du droit de rectification :** Vous pouvez demander à FLOA Bank de corriger et/ ou compléter Vos Données personnelles dès lors que celles-ci sont inexactes ou incomplètes ;
- **du droit à l'effacement** : Vous pouvez obtenir l'effacement de vos Données personnelles. Vos Données personnelles peuvent toutefois être conservées par FLOA Bank lorsque leur Traitement est nécessaire au respect d'une obligation légale ou à l'exercice d'un droit devant une autorité administrative ou judiciaire ;
- **du droit d'opposition** : vous pouvez demander à FLOA Bank, pour des raisons tenant à votre situation particulière, de cesser les Traitements qu'elle réalise sur Vos Données personnelles, sauf si FLOA Bank justifie que ses intérêts légitimes et impérieux priment sur Vos droits et libertés. Concernant la prospection commerciale, Vous disposez du droit de vous opposer, sans frais ni motif, à ce que Vos Données personnelles soient utilisées à des fins de prospection commerciale.
- **du droit à la limitation du Traitement :** Vous pouvez demander une limitation du Traitement de Vos Données personnelles, par exemple lorsque vous contestez leur exactitude et ce, afin de permettre à FLOA Bank d'effectuer les vérifications adéquates, ou lorsque Vous exercez Votre droit d'opposition, le temps de l'étude de votre demande par FLOA Bank. Le cas échéant, Vos Données personnelles ne peuvent être traitées qu'avec votre consentement ou pour la défense d'un droit devant une autorité administrative ou judiciaire ;
- **du droit à la portabilité** : Vous pouvez obtenir les Données personnelles que vous avez fournies à FLOA Bank dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine, ainsi que leur transmission à un autre prestataire, lorsque cela est techniquement possible ;

Vous disposez également du droit de formuler des directives spécifiques ou générales concernant la conservation, l'effacement et la communication de vos Données personnelles post-mortem.

Une copie d'un titre d'identité pourra Vous être demandée dans le cadre de l'exercice des droits précités.

Vous pouvez également Vous opposer à l'utilisation de Votre numéro de téléphone à des fins de prospection commerciale par voie téléphonique en Vous inscrivant gratuitement sur le site www.bloctel.fr.

Consultez le site cnil.fr pour obtenir davantage d'informations sur vos droits.

En cas d'interrogations relatives au Traitement et à la collecte de vos Données personnelles ou afin d'exercer les droits précités, Vous pouvez contacter FLOA Bank :

- par courriel à l'adresse : crc@services.floa.fr ;
- ou par courrier postal adressé à : SERVICE CONSOMMATEUR – FLOA Bank – 36 rue de Messines – 59 686 Lille Cedex 9

ou contacter Notre Délégué à la Protection des Données (DPO) par e-mail à l'adresse suivante : dpofloa@floa.fr.

Vous pouvez, à tout moment, adresser une réclamation à l'autorité de contrôle compétente (en France, la CNIL : www.cnil.fr).

11. Quelle est Notre politique en matière de Cookies ?

Notre Politique d'utilisation des Cookies est accessible ici.