

## 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 (par catégorie - se référer à l'inventaire)	Données obtenues auprès de tiers (par catégorie - 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 (par catégorie - se référer à l'inventaire)	Données obtenues auprès de tiers (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. Son intérêt est de procéder au recouvrement de ses créances, demander ou défendre en justice pour la protection de ses intérêts.	<p>Cinq (5) ans* à compter de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- l'événement déclencheur lié au recouvrement ou à l'impayé,</li> <li>- la fin de la procédure dans le cadre d'un contentieux.</li> </ul> <p>En cas de régularisation, les informations sont effacées du fichier recensant les personnes en situation d'impayé dans les 48 heures.</p> <p><i>* Sous réserve de l'application de durées légales de conservation, de prescription ou de forclusion plus longues (par exemple en cas de procédure judiciaire)</i></p>	<p>Partenaires et prestataires de la Caisse régionale au sein du Groupe Crédit Agricole <i>(concernés par la procédure)</i></p> <p>Partenaires et prestataires hors Groupe Crédit Agricole <i>(exemple cautions, garants, sociétés de recouvrement)</i></p> <p>Autres établissements de crédit, émetteurs de virement, donneurs d'ordre et bénéficiaires de transaction <i>(concernés par la procédure)</i></p> <p>Tiers autorisés et institutions publiques <i>(exemple Tribunaux)</i></p>	<p>La Caisse régionale a pu obtenir la communication de données auprès de :</p> <p>Partenaires et prestataires de la Caisse régionale au sein du Groupe Crédit Agricole <i>(concernés par la procédure)</i></p> <p>Partenaires et prestataires hors Groupe Crédit Agricole <i>(exemple agent de recherche privée)</i></p> <p>Autres établissements de crédit, émetteurs de virement, donneurs d'ordre et bénéficiaire de transaction</p> <p>Tiers autorisés et institutions publiques <i>(exemples Tribunaux de commerce, annonces légales)</i></p> <p>Ces données relèvent des catégories suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identification, Etat Civil, etc...</li> <li>• Vie Personnelle</li> <li>• Vie Professionnelle</li> <li>• Informations financières</li> </ul>	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> .