

## 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 (concernés par la réclamation)</p> <p>Partenaires et prestataires hors Groupe Crédit Agricole (exemple avocats, médiateur bancaire)</p> <p>Autres établissements de crédit, émetteurs de virement, donneurs d'ordre et bénéficiaires de transaction (concernés par la réclamation)</p> <p>Tiers autorisés et institutions publiques (Exemple médiateur des autorités de régulation)</p>	Partenaires et prestataires hors Groupe Crédit Agricole (Mandataires à la Protection des Majeurs)	

## 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.	Cinq (5) ans* à compter de : - l'événement déclencheur lié au recouvrement ou à l'impayé, - la fin de la procédure dans le cadre d'un contentieux.  En cas de régularisation, les informations sont effacées du fichier recensant les personnes en situation d'impayé dans les 48 heures.  * 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 (concernés par la procédure)  Partenaires et prestataires hors Groupe Crédit Agricole (exemple cautions, garants, sociétés de recouvrement)  Autres établissements de crédit, émetteurs de virement, donneurs d'ordre et bénéficiaires de transaction (concernés par la procédure)  Tiers autorisés et institutions publiques (exemple Tribunaux)	La Caisse régionale a pu obtenir la communication de données auprès de : Partenaires et prestataires de la Caisse régionale au sein du Groupe Crédit Agricole (concernés par la procédure) Partenaires et prestataires hors Groupe Crédit Agricole (exemple agent de recherche privée) Autres établissements de crédit, émetteurs de virement, donneurs d'ordre et bénéficiaire de transaction Tiers autorisés et institutions publiques (exemples Tribunaux de commerce, annonces légales)  Ces données relèvent des catégories suivantes : • Identification, Etat Civil, etc... • Vie Personnelle • Vie Professionnelle • 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 (cf. rubrique « Quels sont vos droits ? »).