

Votre référence	Notre référence	Annexe(s)	Date
	DOS-2019-04117	0	

Objet: Pièces manquantes également après rappel

Monsieur,

La Chambre Contentieuse a pris connaissance de votre plainte.

Sur la base des informations dont dispose la Chambre Contentieuse à l'heure actuelle, elle n'estime pas opportun de donner suite à la plainte.

Votre plainte contre une banque a été déclarée recevable par le Service de première ligne le 11 septembre 2019. Vous reprochez à la banque des violations des articles 16 (droit de rectification) et 5, 1., c) (minimisation des données) du RGPD.

Il se dégage de la plainte qu'en juillet 2019, votre portefeuille vous a été volé et vous avez en conséquence fait bloquer vos cartes bancaires, demandé des cartes de remplacement et vous êtes rendue à votre agence afin d'obtenir une carte de débit temporaire. L'employé de l'agence aurait précisé à cette occasion que la copie de carte d'identité enregistrée dans le système d'information de la banque était périmée et qu'en conséquence, vous deviez communiquer : une copie de la carte d'identité volée, une copie de ses passeports et une copie de votre preuve de résidence en Belgique.

Cependant, le courrier électronique joint à la plainte daté du 30 juillet 2019 et qui semble avoir été envoyé dans ce contexte, à l'adresse [\[email « x »\]](#), n'apparaît pas être arrivé à son destinataire, vu la réponse automatique reçue et également jointe à la plainte (« *The email address you entered couldn't*

...

be found [...] »). En conséquence, la Chambre contentieuse vous a demandé, dans une demande d'informations complémentaires adressée par courrier électronique le 24 septembre 2019, de bien vouloir lui communiquer une copie du courrier électronique supposé reçu par la banque.

Quant aux griefs invoqués, premièrement, vous alléguiez avoir communiqué une copie de carte d'identité à jour antérieurement, conformément au processus interne la banque et en vous présentant à un agence. Vous auriez envoyé par le passé une copie de carte d'identité valide par courrier électronique, et vous auriez reçu une confirmation verbale téléphonique de la part d'un agent du service clientèle de la banque à ce sujet.

Toutefois, les courriers électroniques annexés à la plainte, à savoir des fichiers .eml dont l'intitulé reprend les termes [...], ont chacun une taille de 3 Ko et sont vides. En conséquence, la Chambre contentieuse vous a demandé, dans une demande d'informations complémentaires adressée par courrier électronique le 24 septembre 2019, de bien vouloir lui communiquer les bons fichiers.

Deuxièmement, vous soutenez que les documents demandés et apparemment nécessaires à l'obtention d'une carte temporaire sont disproportionnés, et vous soulevez avoir été contrainte d'obtempérer afin de pouvoir obtenir une telle carte.

Dans la demande d'informations complémentaires qui vous a adressée par courrier électronique le 24 septembre 2019, la Chambre contentieuse vous a invité à communiquer les informations demandées au plus tard pour le 2 octobre 2019. Vous n'avez toutefois pas donné suite à cette demande dans le délai imparti alors que vous l'auriez dû.

En conséquence, en vertu de l'article 95, § 1^{er}, 3^o de la loi du 3 décembre 2017 *portant création de l'Autorité de protection des données*, la Chambre Contentieuse a décidé, lors de sa séance n° 19 du 15 octobre 2019, de classer la plainte sans suite.

Cette décision peut faire l'objet d'un recours dans un délai de trente jours, à compter de la notification¹, à la Cour des marchés² (article 108, § 1^{er} de la loi précitée du 3 décembre 2017)³ avec l'Autorité de protection des données comme défendeur.

¹ La date de la présente lettre vaut date de notification.

² Cour d'appel de Bruxelles.

Vous restez également libre d'introduire une nouvelle plainte auprès de l'Autorité avec les pièces nécessaires au traitement de celle-ci.

Veillez agréer, MadameMonsieur, l'assurance de ma considération distinguée.

Hielke Hijmans
Président de la Chambre Contentieuse
