

Votre référence	Notre référence	Annexe(s)	Date
	DOS-2019-05319	0	

**Objet: Plainte contre une banque (communications non sollicitées)**

Monsieur,

Le Service de première ligne de l'Autorité de protection des données a déclaré votre plainte à l'encontre de la banque X (ci-après « le responsable du traitement ») datée du 21 novembre 2019, recevable le 25 novembre 2019, et il en a saisi la Chambre contentieuse de l'Autorité le même jour (pièce n° 5 du dossier).

Dans cette plainte, vous reprochez au responsable du traitement de vous avoir envoyé un message que vous qualifiez de marketing daté du 12 juin 2019 (« Investissements : des nouveautés dans votre déclaration fiscale », pièce n° 1 du dossier), malgré votre opposition préalable à la réception de ce type de communication.

Suite à la plainte que vous avez adressée à l'attention du délégué à la protection des données du responsable du traitement à ce sujet, ce dernier vous a notamment répondu le 6 septembre 2019 ce qui suit (pièce n° 1 du dossier) : « [...] Comme nous vous l'avons confirmé précédemment dans notre courrier du 24 juin 2019, la Banque a enregistré votre opposition à tout message marketing et ce quel que soit le canal de communication. Toutefois, certains courriers nécessaires dans le cadre de la relation que vous entretenez avec la Banque ou en vertu d'une loi ou à caractère informatif continuent à vous être adressés. Dans le cas présent, la Banque a estimé qu'il était légitime, dans l'intérêt de ses clients, de les informer des nouveautés concernant leur déclaration fiscale ». Sollicité de nouveau dans ce contexte, le délégué à la protection des données vous répond notamment par un courrier du 24 octobre 2019 que le responsable du traitement ne devait pas disposer de votre consentement préalable

...

en l'espèce dès lors que « le message que vous avez réceptionné au sujet de votre déclaration fiscale n'est, selon les critères définis par la banque, pas de nature marketing, mais de nature administrative. Par conséquent, un consentement spécifique n'est pas requis étant donné que le règlement GDPR permet de se baser sur l'intérêt légitime pour communiquer avec ses clients dans le cadre de la relation bancaire établie » (pièce n° 2 du dossier).

Premièrement, bien que le message daté du 12 juin 2019 précité finisse par renseigner la disponibilité par téléphone des « spécialistes Talk & Invest », que vous renseignez comme étant les « spécialistes de 'upselling' du Head of Personal & Private Banking signataire du message concerné, la Chambre contentieuse constate que ce message comporte bien une information quant aux règles fiscales (il y est question d'une exonération partielle du précompte mobilier sur les dividendes, des dividendes d'actions belges ou étrangères perçus en tant que particulier en 2018, d'une FAQ concernant la manière dont les reprendre correctement dans la déclaration d'impôt, de ce qui doit être déclaré, de nouveauté fiscale, etc.) que le responsable du traitement a pu légitimement considérer comme d'intérêt pour sa clientèle pertinente, clientèle à laquelle vous ne contestez d'ailleurs pas appartenir.

Deuxièmement, il se dégage des pièces que vous avez communiquées à l'Autorité que le message litigieux vous a été communiqué via « Internet Banking » (voir notamment votre courrier du 18 septembre 2019 à l'attention de l'Inspecteur général dans lequel vous précisez que le courrier non sollicité a été « envoyé sur PC Internet Banking via le portail 'Messages' », et où vous faites encore référence au « portail Y»), autrement dit, via le service électronique mis à disposition par le responsable du traitement pour la prestation de ses services à distance, et dans cet environnement électronique.

Troisièmement enfin, dans son courrier du 24 octobre 2019, le délégué à la protection des données vous précise que « La banque a toutefois pris bonne note de votre perception du contenu du message et met tout en œuvre pour que vous ne receviez à l'avenir que les communications obligatoires (légalement ou juridiquement) ou essentielles à l'exécution de la relation bancaire » (pièce n° 2 du dossier).

Dans un tel contexte et sur la base des informations dont dispose la Chambre contentieuse dans le dossier, elle considère que le responsable du traitement pouvait fonder le traitement de données litigieux (utilisation de vos données à caractère personnel afin de vous communiquer le message litigieux comme explicité ci-avant) sur la base de l'article 6, 1., f), du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen 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, et abrogeant la directive 95/46/CE (ci-après « le RGPD »).

Dans votre courrier du 18 septembre 2019 à l'attention de l'Inspecteur général (pièce n° 1 du dossier), vous soutenez par ailleurs que le délégué à la protection des données n'exerce pas ses missions au

regard des messages de marketing que vous avez reçus, et que « Un DPO qui écrit : *'La banque a estimé qu'il était légitime, dans l'intérêt de ses clients, de les informer des nouveautés concernant leur déclaration fiscale'* n'est pas indépendant. Le DPO considère que il est légitime pour un top manager de la banque d'affirmer que ses actions sont hiérarchiquement supérieures à mes droits selon le RGPD ».

La Chambre contentieuse constate toutefois premièrement, sur la base du dossier, que le délégué à la protection des données du responsable du traitement a répondu clairement à vos deux requêtes et ce systématiquement dans des délais de moins d'un mois (il est répondu à votre courrier du 19 août 2019 par un courrier du 6 septembre 2019, et il est répondu à votre courrier du 30 septembre 2019 par un courrier du 24 octobre 2019, pièces nos 1 et 2 du dossier).

Deuxièmement, l'extrait, évoqué ci-avant, du courrier envoyé à votre attention par le délégué à la protection des données, ne permet pas de remettre en cause l'indépendance dont jouirait ce délégué dans l'exercice de ses missions auprès du responsable du traitement. C'est à ce dernier qu'il incombe de déterminer les finalités et moyens du traitement et qu'incombe la responsabilité de la conformité de ses activités au RGPD, le premier n'étant pas compétent pour prendre des décisions à l'égard du traitement de données à caractère personnel, ce conformément notamment, aux articles 4, 7), 5, 2., 24, 38 et 39 du RGPD . Dans le courrier concerné, le délégué à la protection des données, dans les limites des missions lui incombant, vous informe de la position du responsable du traitement.

Dans un tel contexte et sur la base des informations dont dispose la Chambre contentieuse dans le dossier, elle considère que votre plainte ne comporte aucun élément de nature à douter du respect par le responsable du traitement, des articles 38 et 39 du RGPD, et 38, 3., en particulier.

Par ces motifs, lors de sa séance n° 25 du 17 décembre 2019 et composée de son Président, Hielke Hijmans, et de ses membres Dirk Van Der Kelen et Romain Robert, la Chambre contentieuse n'estime pas opportun de donner suite à votre plainte qu'elle décide, en vertu de l'article 95, § 1<sup>er</sup>, 3<sup>o</sup> de la loi du 3 décembre 2017 portant création de l'Autorité de protection des données, de classer sans suite.

Cette décision peut faire l'objet d'un recours dans un délai de trente jours, à compter de la notification<sup>1</sup>, à la Cour des marchés<sup>2</sup> (article 108, paragraphe 1<sup>er</sup> de la loi précitée du 3 décembre 2017)<sup>3</sup> avec l'Autorité de protection des données comme défendeur.

---

<sup>1</sup> La date de la présente lettre vaut date de notification.

<sup>2</sup> Cour d'appel de Bruxelles.

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

Hielke Hijmans

Président de la Chambre Contentieuse