



Chambre Contentieuse

Décision 137/2025 du 28 août 2025

Numéro de dossier : DOS-2025-00063

Objet : Plainte concernant la divulgation d'informations relative à un compte bancaire.

La Chambre Contentieuse de l'Autorité de protection des données;

Vu le 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* (Règlement général sur la protection des données), ci-après "RGPD" ;

Vu la loi du 3 décembre 2017 *portant création de l'Autorité de protection des données*, ci-après "LCA" ;

Vu le règlement d'ordre intérieur de l'Autorité de protection des données, tel qu'approuvé par le Comité de direction le 25 avril 2024 et publié au *Moniteur belge* le 31 mai 2024 ;

Vu les pièces du dossier ;

A pris la décision suivante concernant :

La plaignante : X, ci-après "la plaignante"

La défenderesse : La Banque Y, ci-après "la défenderesse"

I. Faits et procédure

1. L'objet de la plainte concerne la divulgation d'informations relative à un compte bancaire.
2. Le 28 novembre 2024, la plaignante reçoit un mail concernant un paiement fait par erreur sur son compte bancaire. Son interlocuteur explique qu'un collaborateur de la société pour laquelle il travaille avec l'ex-mari de la plaignante a appelé la défenderesse (une banque) pour savoir si le compte sur lequel le paiement avait été fait était toujours ouvert. La défenderesse aurait confirmé que oui. L'interlocuteur suppose donc que le compte sur lequel le paiement a été erronément fait est celui de la plaignante.
3. Aux termes de sa plainte du 6 janvier, la plaignante reproche à la défenderesse d'avoir communiqué au collaborateur de son ex-mari le fait que son compte bancaire était toujours ouvert.
4. Le 9 janvier 2025, la défenderesse répond au courrier de la plaignante et lui indique que ses remarques ont été soumises au département concerné pour une enquête plus approfondie. Elle explique que cette enquête peut prendre un certain temps mais assure que les mesures appropriées seront prises en fonction du résultat de cette enquête. Cette réponse est communiquée à l'APD le 23 janvier par la défenderesse.
5. Le 21 février 2025, la plaignante confirme au Service de Première Ligne (ci-après « SPL ») que la procédure judiciaire qu'elle a entamé contre son ex-mari ne concerne pas les griefs liés à la protection des données.
6. Le 6 janvier 2025, la plaignante introduit une plainte auprès de l'Autorité de protection des données (ci-après "l'APD") contre la défenderesse.
7. Le 7 mars 2025 la plainte est déclarée recevable par le Service de Première Ligne sur base des articles 58 et 60 de la LCA, la plaignante en est informée conformément à l'article 61 de la LCA et la Chambre Contentieuse est saisie du dossier en vertu de l'article 92, 1^o de la LCA.
8. Le 7 avril 2025, conformément à l'article 94, § 1^{er}, 1^o de la LCA, la Chambre Contentieuse décide de demander des informations à la défenderesse afin de pouvoir constater l'ampleur du litige. En ce qui concerne cette demande d'informations, la date limite pour la réception de la réponse de la défenderesse est fixée au 21 avril 2025.
9. En date du 15 avril 2025, la Chambre Contentieuse reçoit une réponse de la défenderesse à la demande d'informations. La défenderesse explique avoir mené deux enquêtes qui n'ont pas permis de confirmer que des informations relatives au compte bancaire de la plaignante avait été communiqué à un tiers. Elle confirme cependant que la fiche client de la plaignante a été consultée le 6 et le 8 novembre 2024. L'employé ayant procédé à cette consultation ne se souvient pas de la raison de cette consultation « mais l'explique

probablement par le fait qu'[il/elle]vérifie régulièrement la liste des clients de son CI [l'agence] ayant été crédités de grosses sommes sur leur compte épargne afin de les contacter et de leur proposer des produits de placement. En tout état de cause, [nom] déclare ne jamais transmettre d'informations d'un client à un tiers.» La défenderesse fournit également un extrait de son Code d'éthique et de déontologie qui mentionne que les collaborateurs « ne peuvent divulguer à des tiers des informations relatives à l'identité des clients (en ce compris les collaborateurs Y) et aux opérations qu'ils effectuent, sauf dans les cas prévus par la loi ».

10. Le 15 avril, le 13 mai et le 4 juin 2025, les parties échangent des courriels.
11. Le 16 juin 2025, conformément à l'article 95, § 2 de la LCA, la Chambre Contentieuse informe les parties du fait que le présent dossier est pendant, du contenu de la plainte et de la possibilité de consulter et de copier le dossier auprès du greffe de la Chambre Contentieuse. Les parties sont invitées à transmettre leurs éventuelles remarques à cet égard à la Chambre Contentieuse, au plus tard le 30 juin 2025.
12. En date du 30 juin 2025, la Chambre Contentieuse reçoit des remarques de la défenderesse. La plaignante réagit le même jour aux remarques de la défenderesse.
13. La communication se poursuit entre les parties le 8 juillet 2025.

II. Motivation

14. Le RGPD impose au responsable du traitement d'être en mesure de démontrer la conformité de son traitement avec les principes qu'il établit.
15. En l'espèce, la plaignante allègue qu'une diffusion non-autorisée d'informations relatives à son compte bancaire a été faite par la défenderesse. La défenderesse, malgré différentes enquêtes internes, n'est pas en mesure de confirmer ou d'infirmer cette information. Elle explique la consultation « probablement par le fait qu'[il/elle]vérifie régulièrement la liste des clients de son CI [l'agence] ayant été crédités de grosses sommes sur leur compte épargne afin de les contacter et de leur proposer des produits de placement. ». La Chambre Contentieuse constate que l'impossibilité pour la défenderesse d'apporter un éclaircissement sur le traitement effectué pourrait constituer une violation du principe de responsabilité tel que prévu à l'article 5.2.
16. La Chambre Contentieuse estime que sur la base de l'analyse susmentionnée, il y a lieu de conclure que la défenderesse a potentiellement commis une violation des dispositions du RGPD, ce qui justifie que l'on procède, dans cette affaire, à la prise d'une décision conformément à l'article 95, § 1^{er}, 4^o de la LCA, plus précisément la formulation d'un avertissement à l'encontre de la défenderesse en ce sens que le responsable du traitement doit être en mesure de démontrer la conformité du traitement avec les principes du RGPD

17. La présente décision est une décision *prima facie* prise par la Chambre Contentieuse conformément à l'article 95 de la LCA sur la base de la plainte introduite par la plaignante, dans le cadre de la 'procédure préalable à la décision de fond'¹ et non une décision sur le fond de la Chambre Contentieuse au sens de l'article 100 de la LCA.
18. La présente décision a pour but d'informer la défenderesse du fait que celle-ci pourrait avoir commis une violation des dispositions du RGPD et de lui permettre d'encore se conformer aux dispositions précitées.
19. Si la défenderesse n'est pas d'accord avec le contenu de la présente décision *prima facie* et estime pouvoir fournir des arguments factuels et/ou juridiques qui pourraient conduire à une nouvelle décision, elle peut demander un réexamen à la Chambre Contentieuse selon la procédure établie par l'article 98 *juncto* l'article 99 de la LCA, connue sous le nom de "procédure quant au fond" ou "traitement de l'affaire sur le fond". Cette demande doit être envoyée à l'adresse e-mail litigationchamber@apd-gba.be dans un délai de 30 jours à compter de la notification de la présente décision *prima facie*. Le cas échéant, l'exécution de la présente décision est suspendue pendant la période susmentionnée.
20. En cas de poursuite du traitement de l'affaire sur le fond, en vertu de l'article 98, 2° et 3° *juncto* l'article 99 de la LCA, la Chambre Contentieuse invitera les parties à introduire leurs conclusions et à joindre au dossier toutes les pièces qu'elles jugent utiles. Le cas échéant, la présente décision est définitivement suspendue.
21. Dans un souci d'exhaustivité, la Chambre Contentieuse souligne enfin qu'un traitement de l'affaire sur le fond peut conduire à l'imposition des mesures mentionnées à l'article 100 de la LCA².

¹ Section 3, Sous-section 2 de la LCA (articles 94 à 97 inclus).

² "Art. 100. §1. La Chambre contentieuse a le pouvoir de :

- 1° classer la plainte sans suite ;
- 2° ordonner le non-lieu ;
- 3° prononcer la suspension du prononcé ;
- 4° proposer une transaction ;
- 5° formuler des avertissements et des réprimandes ;
- 6° ordonner de se conformer aux demandes de la personne concernée d'exercer ses droits ;
- 7° ordonner que l'intéressé soit informé du problème de sécurité ;
- 8° ordonner le gel, la limitation ou l'interdiction temporaire ou définitive du traitement ;
- 9° ordonner une mise en conformité du traitement ;
- 10° ordonner la rectification, la restriction ou l'effacement des données et la notification de celles-ci aux récipiendaires des données ;
- 11° ordonner le retrait de l'agrément des organismes de certification ;
- 12° donner des astreintes ;
- 13° donner des amendes administratives ;
- 14° ordonner la suspension des flux transfrontières de données vers un autre État ou un organisme international ;
- 15° transmettre le dossier au parquet du Procureur du Roi de Bruxelles, qui l'informe des suites données au dossier ;
- 16° décider au cas par cas de publier ses décisions sur le site internet de l'Autorité de protection des données."

III. Publication de la décision

22. Vu l'importance de la transparence concernant le processus décisionnel de la Chambre Contentieuse, la présente décision est publiée sur le site Internet de l'Autorité de protection des données. Toutefois, il n'est pas nécessaire à cette fin que les données d'identification des parties soient directement communiquées.

PAR CES MOTIFS,

la Chambre Contentieuse de l'Autorité de protection des données décide, sous réserve de l'introduction d'une demande par la défenderesse d'un traitement sur le fond, conformément aux articles 98 e.s. de la LCA :

- en vertu de **l'article 58.2.a) du RGPD** et de **l'article 95, § 1^{er}, 4^o de la LCA**, d'avertir la défenderesse du fait que le responsable du traitement doit être en mesure de démontrer la conformité du traitement avec le RGPD.

La Chambre Contentieuse rappelle que si la défenderesse n'est pas d'accord avec le contenu de la présente décision *prima facie* et estime qu'elle peut faire valoir des arguments factuels et/ou juridiques qui pourraient conduire à une autre décision, elle peut, d'une part, adresser à la Chambre Contentieuse une demande de traitement sur le fond de l'affaire via l'adresse e-mail litigationchamber@apd-gba.be, et ce dans un délai de 30 jours à compter de la notification de la présente décision. Le cas échéant, l'exécution de la présente décision est suspendue pendant la période susmentionnée.

D'autre part, la défenderesse peut introduire un recours contre cette décision conformément à l'article 108, § 1^{er} de la LCA, dans un délai de 30 jours à compter de sa notification, auprès de la Cour des marchés (cour d'appel de Bruxelles), avec l'Autorité de protection des données comme partie défenderesse. Un tel recours peut être introduit au moyen d'une requête contradictoire qui doit contenir les mentions énumérées à l'article 1034^{ter} du *Code judiciaire*³. La requête contradictoire doit être déposée au greffe de la Cour des marchés conformément à l'article 1034^{quinquies} du

³ "La requête contient à peine de nullité :

- 1° l'indication des jour, mois et an ;
- 2° les nom, prénom, domicile du requérant, ainsi que, le cas échéant, ses qualités et son numéro de registre national ou numéro d'entreprise ;
- 3° les nom, prénom, domicile et, le cas échéant, la qualité de la personne à convoquer ;
- 4° l'objet et l'exposé sommaire des moyens de la demande ;
- 5° l'indication du juge qui est saisi de la demande ;
- 6° la signature du requérant ou de son avocat."

*Code judiciaire*⁴, ou via le système informatique e-Deposit de la Justice (art. 32ter du *Code judiciaire*).

(Sé). Hielke HIJMANS

Directeur de la Chambre Contentieuse

⁴ "La requête, accompagnée de son annexe, est envoyée, en autant d'exemplaires qu'il y a de parties en cause, par lettre recommandée au greffier de la juridiction ou déposée au greffe."