

Le Médiateur de la consommation du Groupe La Poste

MONSIEUR FRANÇOIS GARBEZ
CHEZ MR FERRON
51 AVENUE JEAN JAURES
93300 AUBERVILLIERS

Paris, le 04 janvier 2024

Réf : R 23 52 200

Monsieur,

Vous m'avez adressé une demande, enregistrée par mes services le 29 décembre 2023.

Après une lecture attentive, je vous informe qu'elle est recevable pour une médiation. J'entreprends donc son instruction. Mes services sont susceptibles de prendre contact avec vous.

Vous recevrez ma réponse dans un délai de trois mois à compter de la date de la présente notification. Si l'instruction doit être prolongée, je vous en informerai en temps voulu.

Vous pouvez à tout moment mettre fin au processus de médiation. Je vous remercie de m'en avertir par écrit.

La date de la présente notification marque le début de la suspension du délai de prescription prévu par l'article 2238 du code civil.

Je vous prie de croire, Monsieur, à l'assurance de ma considération distinguée.



Eric MOITIE

ACCES, PROTECTION, SECURITE DES DONNEES PERSONNELLES / RGPD

Le Médiateur de la consommation du Groupe La Poste s'engage à effectuer la collecte et le traitement des données communiquées par les demandeurs à partir du formulaire du site <https://mediateur.groupelaposte.com> ou à partir des documents communiqués par voie postale, conformément au Règlement général sur la protection des données (RGPD) et à la Loi Informatique et Libertés.

Les données collectées par ces moyens sont utilisées exclusivement dans le cadre des missions imparties au Médiateur par les textes législatifs et réglementaires en vigueur.

Le traitement de ces données a pour but exclusif l'instruction des litiges soumis au Médiateur et l'accomplissement par celui-ci de ses obligations légales d'information.

Les données communiquées aux services de La Poste, de La Banque Postale ou de leurs filiales dans le cadre réglementaire de l'instruction des dossiers relèvent de la politique RGPD propre à ceux-ci. Le Médiateur, entité indépendante, ne s'y immisce pas. Le Médiateur ne communique aucune donnée personnelle à des tiers au litige.

La maintenance des applications nécessaires au service est réalisée par des prestataires informatiques qui peuvent également avoir accès ponctuellement à ces données, sans possibilité de les modifier, ni de les extraire. Il en va de même des données contenues dans les documents papier dont la numérisation est sous-traitée. Cet accès aux données est encadré par les clauses contractuelles types établies par la Commission Européenne.

La conservation ne peut excéder deux ans à compter de la notification de la décision de non-recevabilité ou de notification de la (pro)position du Médiateur s'agissant des dossiers recevables. S'agissant des données contenues dans les documents papier, le sous-traitant chargé de leur numérisation les conserve pour ce qui le concerne en archives physiques pendant une durée ne pouvant excéder six mois à compter de leur réception dans ses locaux.

Les personnes concernées disposent d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de limitation du traitement, de portabilité pour demander le transfert de leurs données lorsque cela est possible, et d'effacement. Elles peuvent donner des instructions sur le sort à réserver à leurs données après leur décès.

Ces droits peuvent être exercés à l'adresse suivante : rgpd.mediateur@laposte.fr ou Le Médiateur de la consommation du Groupe La Poste - 5 rue du Colonel Pierre AVIA – CP Y812 – 75757 PARIS CEDEX 15. Préciser nom, prénom, adresse postale et joindre à la demande une copie recto-verso de la pièce d'identité de la personne concernée.

Dans le cadre de la politique de protection des données personnelles propre à La Poste, à La Banque Postale ou leurs filiales, qui ne concerne pas le Médiateur, il est également possible de contacter le Délégué à la Protection des Données du Groupe - CP C703 - 9 rue du Colonel Pierre Avia - 75757 PARIS CEDEX 15 ou, s'agissant des litiges bancaires, le Délégué à la Protection des Données de La Banque Postale - 115 rue de Sèvres - 75275 PARIS CEDEX 06.

En cas de difficulté dans la gestion de leurs données personnelles, les personnes concernées peuvent introduire une réclamation auprès de la CNIL.