

# RECOMMANDATION

CONCERNANT L'ÉVALUATION DE LA  
SOLVABILITÉ DANS LE CADRE DE  
L'OCTROI DE CRÉDIT

Mai 2026

# Table des matières

---

1.	À qui s'adresse cette recommandation ?.....	3
2.	Portée de la recommandation .....	3
2.1.	Champ d'application matériel .....	3
2.2.	Champ d'application territorial .....	3
3.	Objectif poursuivi par le traitement (finalité) .....	3
4.	Base légale du traitement .....	4
5.	Données à caractère personnel traitées .....	5
5.1	Données susceptibles d'être traitées dans le cadre de l'octroi de crédit .....	5
5.2	Cas particulier des données susceptibles d'être traitées dans le cadre de la prise en compte des manquements contractuels passés du demandeur déjà client à des fins d'analyse de la solvabilité .....	7
5.3	Catégories particulières de données à caractère personnel.....	7
6.	Accédants et destinataires des données à caractère personnel .....	7
6.1	Personnes accédant aux données pour le compte du responsable du traitement.....	8
6.2	Destinataires des données .....	8
7.	Durées de conservation.....	9
7.1	Durées de conservation relatives aux données recueillies au titre de la demande de crédit .....	9
7.2	Durées de conservation relatives aux manquements contractuels passés du demandeur déjà client.....	9
8.	Recours à la prise de décision individuelle fondée exclusivement sur un traitement automatisé .....	10
8.1	Application de l'article 22 du RGPD à l'évaluation de la solvabilité .....	10
8.2	Existence de droits spécifiques à la prise de décision individuelle exclusivement fondée sur un traitement automatisé.....	10
9.	Information et droits des personnes .....	11
9.1	Information des personnes .....	11
9.2	Droits des personnes concernées .....	11
9.3	Informations complémentaires à fournir en cas de refus de la demande de crédit .....	12
9.4	Informations à fournir en cas de prise de décision fondée exclusivement sur un traitement automatisé, au sens de l'article 22 du RGPD .....	12
10.	Analyse d'impact sur la protection des données (AIPD) .....	13
L'évaluation de l'intelligibilité de l'outil d'automatisation utilisé .....	13	
L'évaluation de la gouvernance de la procédure de prise de décision .....	14	
L'évaluation des éléments relatifs à l'agent humain .....	14	
L'évaluation des éléments relatifs à l'agent humain .....	14	
11.	Sécurité .....	15

# 1. À qui s'adresse cette recommandation ?

---

Cette recommandation s'adresse aux organismes privés habilités à octroyer des prêts au titre des articles L. 511-5, L. 511-6 et L. 518-1 du Code monétaire et financier (CMF), ainsi qu'aux intermédiaires en opérations de banque et en services de paiement (IOBSP) visés à l'article L. 519-1 du CMF, compte tenu de la nature particulière de leurs activités.

La recommandation s'applique aux traitements mis en œuvre à des fins d'évaluation de la solvabilité des personnes concernées exclusivement dans le cadre des crédits encadrés par les dispositions des chapitres II et III du titre I du livre 1 de la partie législative du Code de la consommation (articles L. 312-1 à L. 312-95 et L. 313-1 à L. 313-64).

La notion d'évaluation de la solvabilité doit être comprise, dans le cadre de cette recommandation, comme une analyse qui vise notamment à prévenir les pratiques de prêts irresponsables et les situations de surendettement et permet de vérifier la probabilité que le consommateur remplisse ses obligations au terme du contrat de crédit.

La recommandation ne s'applique pas aux traitements mis en œuvre en vue de la conclusion d'un contrat d'assurance garantissant les risques liés au contrat de crédit. Par ailleurs, les traitements qui ont pour finalités la lutte contre la fraude externe, interne ou mixte ou la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme sont également exclus du périmètre de cette recommandation.

## 2. Portée de la recommandation

---

### 2.1. Champ d'application matériel

Cette recommandation a pour objectif de fournir aux responsables du traitement un outil d'aide à la mise en conformité aux dispositions du règlement général sur la protection des données (RGPD) et à celles de la loi du 6 janvier 1978 modifiée (loi « informatique et libertés »). Il peut également guider les acteurs qui n'entrent pas explicitement dans son périmètre mais dont les activités de traitement sont similaires.

**Cette recommandation n'ayant pas de valeur contraignante**, les responsables du traitement peuvent s'en écarter. Il leur appartient alors de justifier et de documenter les mesures mises en œuvre afin de garantir la conformité des traitements à la réglementation en matière de protection des données à caractère personnel.

### 2.2. Champ d'application territorial

Cette recommandation a vocation à accompagner :

- les responsables du traitement soumis à la compétence de la CNIL ;
- plus généralement tout responsable du traitement exerçant son activité sur le territoire français, ou ciblant ce territoire dès lors que le contrat de crédit le lie à un consommateur sur le territoire français.

## 3. Objectif poursuivi par le traitement (finalité)

---

Les traitements mis en œuvre aux fins d'évaluation de la solvabilité incluent la collecte, l'enregistrement et l'utilisation :

- de données à caractère personnel apportées par les demandeurs (documents, informations, etc.) ;
- d'informations internes et externes relatives aux demandeurs qui ont rencontré des difficultés dans le remboursement de précédents crédits.

Cette recommandation n'a pas vocation à s'appliquer :

- au traitement de données relatives aux difficultés des personnes concernées dans le remboursement de précédents crédits à d'autres fins que l'évaluation de la solvabilité (par exemple, en vue du recouvrement des sommes dues ou encore à des fins d'identification des clients visés par l'article L. 312-1-3 du CMF) ;

- aux traitements d'élaboration, d'actualisation et d'estimation de la pertinence des « modèles de score » pris pour référence dans l'évaluation du risque de défaillance de paiement que présentent les demandeurs de crédits.

#### Point d'information

Les modèles de score développés, actualisés et mis en œuvre par les organismes sont susceptibles de constituer des systèmes d'intelligence artificielle (IA) au sens du [règlement \(UE\) 2024/1689 sur l'intelligence artificielle](#) (RIA).

Les organismes pourront utilement se référer aux [recommandations de la CNIL sur l'application du RGPD aux modèles et systèmes d'IA](#), ainsi qu'aux recommandations de l'autorité de surveillance de marché compétente au titre du RIA.

Les informations recueillies sont également utilisées pour l'élaboration et l'actualisation des modèles de score et ne peuvent pas être réutilisées pour poursuivre un autre objectif qui serait incompatible avec les finalités initiales. Tout nouvel usage des données doit respecter les principes de protection des données à caractère personnel. Les traitements mis en œuvre ne doivent pas donner lieu à des interconnexions ou échanges autres que ceux nécessaires à l'accomplissement des finalités ci-dessus énoncées.

## 4. Base légale du traitement

Lorsqu'un traitement poursuit plusieurs finalités, le responsable du traitement doit [déterminer la base légale](#) la plus appropriée pour chacune d'elles (art. 6.1 du RGPD).

Il appartient au responsable du traitement de déterminer cette base légale avant toute opération de traitement, après avoir mené une réflexion, qu'il pourra documenter, au regard de sa situation spécifique et du contexte.

La recommandation propose à titre indicatif la base légale de [l'obligation légale \(article 6.1.c du RGPD\) s'agissant des traitements mis en œuvre à des fins d'évaluation de la solvabilité d'une personne concernée](#), sous réserve que le responsable du traitement puisse démontrer que ces traitements sont nécessaires et proportionnés pour atteindre l'objectif fixé par les obligations légales issues notamment des articles L. 312-16 et L. 313-16 du Code de la consommation.

#### La consultation des fichiers de la Banque de France

##### ➤ Le fichier national des incidents de remboursement des crédits aux particuliers (FICP)

L'article 2 de l'arrêté du 26 octobre 2010 relatif au FICP détermine dans quelles hypothèses les responsables du traitement ont l'obligation de consulter le FICP avant toute décision effective d'octroyer un crédit et détermine celles dans lesquelles cette consultation est facultative.

Conformément aux dispositions de l'article L. 751-2 du Code de la consommation, ce fichier a vocation à fournir un élément d'appréciation de la solvabilité des personnes qui sollicitent un crédit. L'inscription d'une personne concernée au sein du FICP n'empêche pas de délivrer un crédit.

Pour être licites, la consultation du FICP et le traitement des informations extraites de ce fichier doivent respecter les règles sectorielles, et notamment les conditions fixées par l'arrêté du 26 octobre 2010.

##### ➤ Le Fichier Central des Chèques (FCC)

**Les organismes ont la possibilité de consulter le FCC dans le cadre de l'évaluation de la solvabilité. Cependant, cette consultation ne revêt aucun caractère obligatoire.**

## 5. Données à caractère personnel traitées

Afin de respecter le principe de minimisation (article 5.1.c du RGPD), **le responsable du traitement ne doit collecter et traiter que les données pertinentes et strictement nécessaires** aux fins d'évaluation de la solvabilité. Les données mentionnées ci-dessous sont susceptibles d'être pertinentes pour évaluer la solvabilité des personnes qui sollicitent un crédit. Cette liste a un caractère facultatif et n'a pas vocation à l'exhaustivité.

Conformément au principe d'exactitude, le responsable du traitement doit par ailleurs vérifier les informations qu'il extrait de bases de données utilisées en tant que sources externes de données à caractère personnel. Les réseaux sociaux ne constituent pas des bases de données qui peuvent être utilisées en tant que sources dans ce contexte.

### 5.1 Données susceptibles d'être traitées dans le cadre de l'octroi de crédit

Les données suivantes peuvent être traitées :

- **Situation personnelle des demandeurs :** âge, nationalité (sous la forme : « français », « ressortissant d'un autre État de l'Union européenne », « autre nationalité »), capacité juridique, situation maritale (sous la forme « célibataire », « veuf », « marié », « autre vie de couple »), régime matrimonial ou afférent au PACS, nombre d'enfants, situation de logement (sous la forme « propriétaire », « locataire », « hébergé à titre gracieux », « logé par l'employeur », « accédant à la propriété »), ancienneté dans le logement, département de résidence (uniquement sous les réserves présentées dans l'encadré ci-dessous), nature des relations entre les codemandeurs (sous la forme « vie de couple », « relations amicales », « relations familiales », « relations professionnelles »). Les informations peuvent être collectées directement sur des justificatifs de résidence et d'identité fournis par les demandeurs.
- **Sur les autres membres du foyer fiscal des demandeurs de crédit :** nature et montant des revenus et des charges globaux de l'ensemble du foyer fiscal, situation de la personne dans le foyer (conjoint, personne vivant maritalement, enfant, parent, autre personne à charge), situation maritale (sous la forme « célibataire », « veuf », « marié », « autre vie de couple »), régime matrimonial ou afférent au PACS.
- **Caractéristiques de l'opération de crédit et de l'objet du prêt :** canal d'acquisition du client, type de crédit, primo-accession, vente en l'état futur d'achèvement, montant, durée, taux, bien financé, type de vente, apport personnel, garanties, date de mise à disposition des fonds, assurance, autres prestations, estimation des coûts pour les prêts à la construction et à l'amélioration des biens immobiliers, existence d'une réduction d'impôt liée au projet. Les informations peuvent être collectées sur des justificatifs relatifs aux sûretés et garanties dont disposent les demandeurs et qui permettent de réduire le risque de crédit.
- **Situation professionnelle des demandeurs :** catégorie socioprofessionnelle, situation professionnelle (sous la forme « activité », « retraite », « chômage »), ancienneté au poste occupé, durée écoulée depuis l'éventuel début de la période de chômage, secteur d'activité, statut (par exemple : temps plein, temps partiel, entrepreneur, travailleur indépendant). Le responsable du traitement peut, s'il l'estime nécessaire, collecter auprès des personnes concernées un justificatif de l'emploi sous la forme d'une attestation de l'employeur.
- **Situation bancaire, économique et financière des demandeurs :** nature et montant des revenus (y compris, par exemple, primes annuelles, commissions, heures supplémentaires, loyers perçus et revenus locatifs, revenus financiers, revenus sociaux), des charges (y compris pensions alimentaires), et du patrimoine, dont l'assurance vie, analyse des ratios et bilans financiers, domiciliation bancaire (sous la forme « en France », « en Union Européenne » et « hors de l'Union européenne »), ancienneté de la relation client, montant du solde des comptes détenus, encours de l'épargne, nature et montant des produits financiers détenus, moyens de paiement et de crédit détenus, fréquence d'utilisation, autres crédits en cours, incidents de paiement, respect des échéances, nombre de produits d'assurance souscrits auprès du groupe, ancienneté de la relation avec le groupe. L'historique des transactions, internes et externes, du demandeur sur les trois derniers mois pourra également être traité à des fins d'évaluation de la solvabilité (par exemple, sous la forme de ses trois derniers relevés de compte mensuels). Cette fenêtre d'analyse devrait pouvoir être élargie à la demande de la personne concernée, dans la limite de douze mois, pour la prise en compte de situations financières particulières (notamment des dépenses et revenus exceptionnels, irréguliers ou saisonniers).

Les informations peuvent être collectées directement sur des justificatifs adéquats tels que des avis d'impôts, des fiches de paie, des relevés de comptes, courants ou d'épargne, ou des relevés de prêts indiquant les soldes de prêts en cours, ou contrôlées / vérifiées par d'autres biais, notamment pour les indépendants.

- **Sur les garants** : âge, nationalité (sous la forme « français », « ressortissant d'un autre Etat de l'Union européenne », « autre nationalité »), situation maritale (sous la forme « célibataire », « veuf », « marié », « autre vie de couple »), régime matrimonial ou afférent au PACS, nombre d'enfants, situation de logement (sous la forme « propriétaire », « locataire », « hébergé à titre gracieux », « logé par l'employeur », « accédant à la propriété »), catégorie socioprofessionnelle, situation professionnelle, ancienneté dans l'emploi, chômage, nature et montant des revenus et des charges, domiciliation bancaire (sous la forme « en France », « en Union Européenne » et « hors de l'Union européenne »), incidents de paiement, analyse des ratios et bilans financiers.
- **Sur le résultat de l'application du score** : message relatif à l'acceptation ou au rejet de la demande de crédit par l'outil de score ou à la nécessité de procéder à un examen approfondi, le cas échéant, note.

### **La collecte du département de résidence doit être particulièrement justifiée et documentée**

Le département de résidence des demandeurs peut être utilisé au détriment des personnes concernées, contrairement au département dans lequel se situe un bien immobilier, par exemple.

En conséquence, **la CNIL considère que cette donnée ne peut être traitée que si le responsable du traitement démontre que cette information est nécessaire à une stratégie géographique particulière, propre à répondre aux besoins ou spécificités de certains territoires et tenant compte du type de crédit concerné.**

Lorsque la collecte d'informations intervient directement sur un justificatif ou un autre document produit par les personnes concernées (avis d'imposition ou fiche de paie), le responsable du traitement ne doit pas systématiquement refuser que des documents partiellement occultés lui soient communiqués. Dans l'hypothèse d'un refus, le responsable du traitement devrait expliquer aux personnes concernées les raisons pour lesquelles il ne peut accepter le ou les document(s) concerné(s) et, si possible, les mettre en mesure de procéder à une nouvelle occultation de ces documents si elles le souhaitent. Dans l'hypothèse où l'impossibilité d'accepter les documents occultés viendrait d'une impossibilité technique de les prendre en compte (validité des documents, conception des outils ne qui ne permet pas de les exploiter convenablement), la CNIL recommande de proposer aux personnes des méthodes alternatives compatibles avec leur volonté de produire des pièces occultées (telles qu'un examen des pièces par un salarié, par exemple).

### **Utilisation de nomenclatures spécifiques**

La CNIL recommande l'utilisation de menus déroulants et de nomenclature spécifique pour faciliter le respect du principe de minimisation.

A titre d'exemple, pour limiter l'étendue des informations collectées et sous réserve que l'information reste pertinente pour évaluer la solvabilité du demandeur, le responsable du traitement pourrait collecter des informations relatives à la vie maritale du demandeur et des garants sous une forme standardisée, telle que :

- vit seul(e) et pourvoit seul(e) à ses charges et revenus ;
- vit avec une autre personne qui partage le foyer fiscal, ses revenus et charges ;
- vit avec une autre personne qui ne partage pas le foyer fiscal, mais participe aux revenus et charges ;
- vit avec une autre personne qui ne partage ni le foyer fiscal ni les revenus et charges.

## 5.2 Cas particulier des données susceptibles d'être traitées dans le cadre de la prise en compte des manquements contractuels passés du demandeur déjà client à des fins d'analyse de la solvabilité

Le responsable du traitement peut tenir compte des manquements contractuels passés du demandeur déjà client dans le cadre de l'évaluation de sa solvabilité. Il peut notamment s'agir d'incidents de remboursement concernant de précédents crédits. Seuls les incidents répondant à des conditions objectives, définies préalablement par le responsable du traitement, devraient être pris en compte à cette fin, dans la limite des durées de conservation mentionnées au point 7.2.

Le responsable du traitement devrait évaluer la pertinence de cette prise en compte à la lumière du contexte de l'incident (ex. : manquement contesté par la personne concernée, manquements multiples, etc.).

Dans ce cadre, les données suivantes peuvent être traitées :

- **Concernant les manquements contractuels supposés** : numéro de contrat, intitulé et date de conclusion de contrat, obligations contractuelles inexécutées (éventuellement, sous la forme de code interne), date du ou des incident(s) et montant du ou des paiement(s) inexécuté(s).
- **Concernant le contexte** : envoi de courrier en précisant les modalités (courriel, lettre de mise en demeure, assignation en justice), réponses adressées ou actions menées par le client (paiement de la dette, demande de délai de paiement, renégociation du contrat, etc.), état de la procédure en cours (précontentieux, première instance, appel, etc.), résultat des décisions de justice intervenues et des autres étapes procédurales telles que les tentatives de conciliation, en précisant si la décision est favorable au responsable du traitement ou au client.
- **Concernant l'identité de la personne concernée (par exemple, en cas d'inscription d'une mention sur une liste ou un support distinct de son dossier)** : nom de famille, nom marital, prénoms dans l'ordre de l'état civil, date de naissance, lieu de naissance, département, code géographique (INSEE) du lieu de naissance pour les personnes nées en France (métropole, DROM-COM), code pays ISO et la localité de naissance pour les personnes nées à l'étranger et le sexe, ou tout autre élément dont le responsable du traitement pourra démontrer qu'il est nécessaire pour éviter une erreur d'identification due, par exemple, à une homonymie.

## 5.3 Catégories particulières de données à caractère personnel

Le responsable du traitement doit veiller à ne pas traiter de catégories particulières de données à caractère personnel, couvertes par l'article 9.1 du RGPD. Cela n'exclut pas la possibilité de traiter les libellés des transactions afin de les catégoriser et d'évaluer les dépenses et les charges des demandeurs. Ces catégories doivent rester générales et ne pas révéler des catégories particulières de données à caractère personnel.

Le recours à des tiers de confiance (comme, par exemple, les prestataires de service en intermédiation de données définis par l'article 10 du règlement (UE) 2022/868 sur la gouvernance des données) pour catégoriser les transactions lorsque la personne concernée n'est pas cliente peut être une bonne pratique.

# 6. Accédants et destinataires des données à caractère personnel

---

Les données à caractère personnel doivent uniquement être rendues accessibles aux personnes habilitées à en connaître au regard de leurs attributions, dans le respect des dispositions relatives au secret professionnel.

Des profils d'habilitation, rôles et privilèges doivent être mis en œuvre et actualisés régulièrement, conformément aux [préconisations de la CNIL en matière de sécurité](#).

Des règles de confidentialité doivent être imposées aux prestataires, qui doivent (i) être sélectionnés sur la base des garanties qu'ils sont en mesure de proposer et (ii) voir leurs modalités d'intervention encadrées par un contrat spécifique et adapté (articles 26 ou 28 du RGPD).

## 6.1 Personnes accédant aux données pour le compte du responsable du traitement

Les personnels chargés de la définition des modèles de score ou du contrôle interne peuvent accéder aux données nécessaires à l'élaboration et à l'actualisation de ces modèles.

En ce qui concerne le résultat de l'application du score, les personnels suivants peuvent accéder aux informations :

- Les personnels des services chargés de l'octroi de crédit et de la sélection des risques.
- Les commerciaux, gestionnaires et chargés de clientèle ayant recueillis les données, pour les dossiers qui leur sont attribués.

Peuvent accéder aux données concernant les manquements contractuels passés du demandeur vis-à-vis du responsable du traitement :

- Les personnels habilités à en connaître au regard de leurs attributions et des dossiers qui leur sont attribués, y compris les personnels des services chargés des contentieux, des réclamations et de traiter les demandes d'exercice de droits (ex. : le délégué à la protection des données) dans la mesure où ils ont besoin d'en connaître.
- Les personnels des services chargés des contrôles.

Des agents exerçant d'autres fonctions peuvent accéder au résultat du score ainsi qu'aux données nécessaires à l'élaboration et à l'actualisation des modèles de score, sous réserve de leur besoin d'y accéder pour accomplir leurs missions. La CNIL rappelle qu'elle peut contrôler le respect des profils d'habilitation définis par le responsable du traitement et la proportionnalité des accès ouverts.

## 6.2 Destinataires des données

En cas de recours à un intermédiaire de crédit ou en opération de banque, une fois terminée la saisie des données, les personnels habilités de l'intermédiaire de crédit ou en opération de banque ne doivent pouvoir accéder qu'à un message indiquant l'acceptation immédiate ou non de la demande de crédit après application du score.

Il convient par ailleurs de veiller à ce que le message ne soit plus consultable par ces personnels après la communication au demandeur et à l'apporteur d'affaires de la décision définitive de l'établissement de crédit.

Conformément aux règles applicables en matière de conservation, les informations peuvent rester accessibles aux autres services pour des durées supérieures, sous une forme numérique et dans les outils qu'ils utilisent pour exercer leurs missions, ainsi que sur les documents et pièces justificatifs qui doivent être conservés en raison des obligations du responsable du traitement.

### **Sur le partage d'informations concernant les manquements contractuels (en-dehors des fichiers tenus par la Banque de France)**

La CNIL rappelle aux responsables du traitement qu'il leur appartient d'être en capacité de démontrer :

- qu'une telle transmission ne remet pas en cause le secret professionnel défini par l'article L. 511-33 du CMF, lequel interdit la communication d'informations confidentielles à des tiers sans l'accord exprès et au cas par cas du client, sauf hypothèses limitativement énumérées par ces mêmes dispositions ;
- qu'une telle transmission est nécessaire, notamment au regard des informations figurant déjà dans les fichiers tenus par la Banque de France, et proportionnée.

## 7. Durées de conservation

---

Les données à caractère personnel ne doivent être conservées sous une forme permettant l'identification des personnes que le temps strictement nécessaire à la réalisation des finalités poursuivies (article 5.1.e du RGPD).

La durée de conservation des données considérées devra être définie par le responsable du traitement en considération des éléments détaillés ci-dessous, mais aussi des autres finalités pour lesquelles les données peuvent être traitées (fins probatoires, de recouvrement, de construction des modèles d'analyse du risque, de prospection commerciale, etc.).

### 7.1 Durées de conservation relatives aux données recueillies au titre de la demande de crédit

Lorsque le demandeur est client de l'établissement, les données recueillies au titre de la demande de crédit peuvent servir à actualiser les données déjà détenues et être utilisées à d'autres fins lorsque le client concerné en a été préalablement informé, sous réserve du respect de ses droits.

Lorsque le demandeur n'est pas un client, en cas de rejet de la demande, les données à caractère personnel collectées pour l'instruction d'une demande de crédit :

- ne devraient être conservées en base active qu'au maximum **six mois à compter du dépôt de la demande**, et n'être utilisées qu'aux fins de l'instruction de la demande de crédit, ainsi que d'éventuelles nouvelles demandes de crédit, à l'exclusion de toute autre finalité ;
- peuvent être conservées en archivage intermédiaire à l'issue de la décision du responsable du traitement à des fins probatoires **pendant la durée de prescription applicable** ; elles ne devraient pas être utilisées à d'autres fins et leur accès devrait être strictement limité.

Lorsqu'une procédure judiciaire est engagée, les données sont conservées jusqu'au terme de la procédure judiciaire. Elles sont ensuite archivées selon les durées légales de prescription applicables.

### 7.2 Durées de conservation relatives aux manquements contractuels passés du demandeur déjà client

Les données concernant des manquements contractuels passés des personnes déjà clientes :

- ne devraient être traitées dans le cadre de l'instruction de nouvelles demandes de crédit à des fins d'évaluation de la solvabilité **que pendant une durée raisonnable à compter de la régularisation intégrale du manquement contractuel**, soit que la personne concernée ait acquitté l'intégralité de sa dette, soit qu'elle ait acquitté le restant dû dans le cadre d'une procédure de surendettement et en conformité avec cette procédure ; cette durée raisonnable devra être en adéquation avec le niveau de gravité de l'incident et le profil de risque du demandeur. La CNIL recommande de ne pas dépasser vingt-quatre mois ;
- faute de régularisation, ces données ne devraient être traitées **que pendant une durée raisonnable déterminée en fonction de la gravité de l'incident et du profil de risque du demandeur à compter de la prescription ou de la forclusion de la créance concernée**. La CNIL recommande de ne pas dépasser vingt-quatre mois ;
- en cas de procédure judiciaire, ces données doivent immédiatement cesser d'être traitées dans le cadre de l'instruction de nouvelles demandes de crédit dès réception d'une décision judiciaire définitive ne reconnaissant pas l'existence d'un manquement contractuel du demandeur.

## 8. Recours à la prise de décision individuelle fondée exclusivement sur un traitement automatisé

### 8.1 Application de l'article 22 du RGPD à l'évaluation de la solvabilité

L'article 22 du RGPD encadre le fait de soumettre une personne à une décision fondée exclusivement sur un traitement automatisé, y compris le profilage, produisant des effets juridiques la concernant ou l'affectant de manière significative de façon similaire.

Il s'applique aux traitements mis en œuvre à des fins d'évaluation de la solvabilité du demandeur quand ces traitements intègrent des outils d'évaluation automatisée de la solvabilité du demandeur aboutissant à l'acceptation ou au refus de la demande sans intervention humaine significative (sur ce point, voir l'arrêt du 7 décembre 2023, SCHUFA Holding e.a. (Scoring) ([C-634/21](#), EU:C:2023:957)).

La décision d'octroyer ou de refuser un crédit peut être fondée exclusivement sur un traitement automatisé lorsque celui-ci :

- est **autorisé par le droit de l'Union ou le droit français et se conforme aux dispositions concernées, lesquelles introduisent des garanties appropriées pour la sauvegarde des droits et libertés et des intérêts légitimes de la personne concernée (article 22.2.b du RGPD) ;**

Par exemple, ce sera le cas des traitements réalisés dans le cadre de l'évaluation de la solvabilité des demandeurs de crédits à la consommation en conformité avec l'article L. 312-16, VIII du Code de la consommation (entrée en vigueur le 20 novembre 2026).

- à défaut, est **nécessaire pour conclure le contrat de crédit, au vu notamment des obligations précontractuelles imposées par les articles L. 312-16 (jusqu'au 20 novembre 2026) et L. 313-16 du code de la consommation (article 22.2.a du RGPD)**. Le responsable du traitement doit être en capacité de faire la démonstration de cette nécessité.

### 8.2 Existence de droits spécifiques à la prise de décision individuelle exclusivement fondée sur un traitement automatisé

Le responsable du traitement met en œuvre des mesures appropriées pour protéger les droits, libertés et intérêts légitimes des personnes concernées, tels que les droits d'obtenir une intervention humaine de la part du responsable du traitement, d'exprimer un point de vue et de contester la décision (articles 22.3 du RGPD et L. 312-16 du code de la consommation<sup>1</sup>).

Les personnes concernées devraient, en particulier, être informées, dès la réception de leur demande de crédit, qu'elles pourront solliciter un réexamen de leur dossier en cas de rejet de leur demande initiale. Elles devront pouvoir présenter leurs observations sur leur situation financière personnelle. Cet échange pourra prendre la forme d'un entretien. Cet entretien pourra être organisé à distance, le cas échéant, par exemple pour les responsables du traitement qui ne sont pas organisés sous la forme d'un réseau d'agences.

#### Recours à l'intelligence artificielle

Les outils d'automatisation utilisés par les responsables du traitement, qu'ils entrent dans le périmètre de l'article 22 du RGPD ou non, sont susceptibles de constituer des systèmes d'IA à haut risque au sens du [RIA](#).

Cette qualification serait susceptible de s'assortir de garanties et d'exigences venant compléter celles décrites dans la présente recommandation. L'autorité de surveillance de marché compétente est seule compétente pour interpréter le [RIA](#) et l'appliquer aux outils en question.

<sup>1</sup> A compter de l'entrée en vigueur, le 20 novembre 2026, de l'ordonnance n° 2025-880 du 3 septembre 2025 relative au crédit à la consommation.

## 9. Information et droits des personnes

### 9.1 Information des personnes

#### 9.1.1. Rappels généraux en matière d'information des personnes

Le responsable du traitement doit s'assurer du respect des [principes de transparence et de loyauté](#) à l'égard des personnes dont les données peuvent être traitées dans les conditions prévues par les articles 12, 13 et 14 du RGPD (demandeurs de crédit et garants).

Lorsque les données collectées dans le cadre de l'évaluation de la solvabilité sont également destinées à être traitées à d'autres fins (par exemple, l'élaboration et l'actualisation de modèles de score), les personnes concernées doivent également être informées de ces autres finalités.

Lorsque l'évaluation de la solvabilité implique le traitement de données qui n'ont pas été collectées auprès de la personne concernée (par exemple, des données collectées par d'autres établissements du groupe auquel ils appartiennent), le responsable du traitement doit généralement informer les personnes concernées du traitement de ces catégories de données (article 14.1.d du RGPD), ainsi que de la source des données (article 14.2.f du RGPD).

En cas d'intervention d'un prestataire dans le processus d'octroi de crédit, celui-ci doit, si nécessaire, participer à l'élaboration des mentions d'informations destinées à être communiquées aux personnes concernées. La CNIL considère qu'il est de bonne pratique d'associer étroitement les prestataires à la rédaction des mentions d'informations qu'il est envisagé d'utiliser dès lors que ces derniers ont souvent une meilleure connaissance des outils utilisés et sont dans ce cas plus à même d'en expliquer le fonctionnement.

#### 9.1.2. Information des personnes concernant le traitement de données concernant des manquements dans le cadre du remboursement de précédents crédits

Quand des données liées aux manquements contractuels des personnes concernées dans le cadre de précédents crédits sont traitées à des fins d'évaluation de leur solvabilité dans le cadre de demandes de crédit ultérieures, la CNIL recommande que les personnes concernées soient informées :

- **au moment de la survenance de l'incident** des moyens dont elles disposent pour régulariser leur paiement, de la possibilité de présenter des observations ou, le cas échéant, de demander un réexamen de la situation ;
- **en l'absence de régularisation**, de la conservation d'une trace de l'incident au sein de leur dossier, ainsi que de ses conséquences (notamment de sa prise en compte dans le cadre de l'évaluation de leur solvabilité dans l'hypothèse d'une nouvelle demande de crédit) ;
- **préalablement à l'évaluation de la solvabilité justifiée pour chaque nouvelle demande de crédit**, de la prise en compte des incidents intervenus dans le cadre de précédents crédits à des fins d'évaluation de la solvabilité de la personne concernée.

### 9.2 Droits des personnes concernées

Les personnes concernées bénéficient également des droits suivants, qui s'exercent dans [les conditions prévues par le RGPD](#) (articles 15 à 20 du RGPD) :

- Le **droit à la limitation du traitement**, le **droit de rectification** et, dans des conditions particulières, **d'effacement des données** qui les concernent (articles 16 à 18 du RGPD)

Par exemple, lorsqu'une personne concernée conteste l'exactitude de ses données, elle peut demander à l'organisme le gel temporaire du traitement de ses données, le temps que celui-ci procède aux vérifications nécessaires.

- Le **droit d'accès** (article 15 du RGPD).

Dans le cadre de l'exercice du droit d'accès :

- les personnes concernées doivent être informées du score qu'elles ont obtenu ; cette communication doit être accompagnée des informations qui permettent de le comprendre (par exemple, les notes

minimales et maximales pour obtenir le crédit afin d'évaluer où elles se situent vis-à-vis des exigences du responsable du traitement).

- les différentes informations fournies aux personnes concernées au titre de l'article 15.1.a à h ne peuvent pas consister en un simple rappel de celles qui ont été communiquées en amont de la collecte et du traitement des données à caractère personnel, en application des articles 13 et 14 du RGPD et préalablement à la prise de décision.

Le droit d'accès s'applique aux informations contenues dans les zones de commentaires libres.

#### **L'articulation entre le droit d'accès et le droit des tiers**

Le droit d'accès ne doit pas porter atteinte aux droits des tiers, au nombre desquels figurent les droits du responsable du traitement lui-même (par exemple, le droit au secret des affaires).

En cas de doute, le responsable du traitement ne doit pas opposer un refus global à la personne concernée et doit, dans la mesure du possible, répondre à la demande reçue en fournissant tout élément susceptible de satisfaire la demande et, le cas échéant, en transmettant les éléments susceptibles de porter atteinte aux droits des tiers identifiés à la CNIL ou à la juridiction compétente, afin que celles-ci se prononcent sur l'étendue du droit d'accès des personnes.

***Voir en ce sens, CJUE, n° C-203/22, Arrêt de la Cour, CK contre [Dun & Bradstreet Austria GmbH](#) et Magistrat der Stadt Wien, 27 février 2025.***

### **9.3 Informations complémentaires à fournir en cas de refus de la demande de crédit**

Les personnes concernées doivent, conformément aux textes applicables, être informées lorsque le refus opposé à leur demande de crédit résulte de la consultation du FICP (articles L. 312-16 et L. 313-6 du code de la consommation). La CNIL recommande, à titre de bonne pratique, de procéder de la même manière en cas de consultation du FCC, afin d'harmoniser les pratiques en matière de consultation de fichiers bancaires.

La CNIL recommande également, à titre de bonne pratique et lorsque l'analyse de solvabilité implique une recherche de type « présence ou absence » au sein d'un fichier interne (tel qu'un fichier recensant des événements concernant des impayés), que les personnes concernées soient informées lorsque le refus de leur demande de crédit est fondé sur la consultation de ce fichier interne.

### **9.4 Informations à fournir en cas de prise de décision fondée exclusivement sur un traitement automatisé, au sens de l'article 22 du RGPD<sup>2</sup>**

Le responsable du traitement doit informer les personnes concernées de l'existence d'une prise de décision entièrement automatisée, au sens de l'article 22 du RGPD y compris un profilage et, au moins en pareil cas, des informations utiles concernant la logique sous-jacente, ainsi que l'importance et les conséquences prévues de ce traitement pour la personne concernée (articles 13.2.f, 14.2.g et 15.1.h du RGPD).

**S'agissant des informations utiles concernant la logique sous-jacente**, les personnes concernées doivent recevoir toute information pertinente concernant la procédure et les principes concrètement appliqués pour exploiter, par voie automatisée, leurs données à caractère personnel aux fins d'obtenir le résultat déterminé.

Au titre, plus spécifiquement, du droit d'accès, informer les personnes concernées de la mesure dans laquelle une variation des données à caractère personnel prises en compte aurait conduit à un résultat différent peut constituer une information suffisamment transparente et intelligible. Une bonne pratique pourrait être de fournir aux personnes concernées la liste des principales variables qui expliquent la décision prise par le responsable du traitement.

<sup>2</sup> Sur l'interprétation de l'article 15.1.h du RGPD, voir CJUE, 27 février 2025, CK contre Magistrat der Stadt Wien en présence de Dun & Bradstreet Austria GmbH, C-203/22. Disponible ici :

<https://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?text=&docid=295841&pageIndex=0&doclang=FR&mode=req&dir=&occ=first&part=1&cid=15430049>.

Par exemple, le responsable du traitement pourrait mettre à disposition des personnes concernées un outil de calcul leur permettant de renseigner elles-mêmes leurs données à caractère personnel (revenus, charges, etc.), de les modifier et de voir l'effet de cette modification sur le résultat de leur demande de crédit.

Par ailleurs, **les informations relatives à l'importance et aux conséquences prévues de ce traitement pour la personne concernée** doivent être complétées d'exemples réels et tangibles pour être utiles et compréhensibles.

Le responsable du traitement doit fournir aux personnes concernées :

- ces informations avant toute mise en œuvre des traitements (articles 13.2.f, 14.2.g du RGPD) ;
- de nouvelles informations, plus précises et adaptées à la situation particulière d'une personne, lorsque cette dernière exerce son droit d'accès (article 15.1.h du RGPD).

En effet, le « droit à l'explication » que constitue le droit d'accès doit permettre aux personnes concernées :

- de comprendre la situation dans laquelle elles se trouvent individuellement ;
- d'exercer les autres droits garantis par le RGPD.

Ces informations doivent être fournies de manière concise, transparente, compréhensible et aisément accessible. Une formule mathématique complexe, telle qu'un algorithme, ou une description détaillée de toutes les étapes d'une prise de décision entièrement automatisée ne suffisent donc pas dans la mesure où aucune de ces modalités ne constituerait une explication suffisamment concise et compréhensible.

## 10. Analyse d'impact sur la protection des données (AIPD)

Le responsable du traitement doit réaliser une analyse d'impact lorsque les traitements qu'il met en œuvre sont susceptibles de présenter un risque élevé pour les droits et les libertés des personnes concernées (article 35 du RGPD).

Les traitements impliquant le profilage des personnes et pouvant aboutir à leur exclusion du bénéfice d'un contrat ou à la suspension voire à la rupture de celui-ci figurent dans [la liste des types d'opérations de traitement pour lesquelles une AIPD est requise](#). **Ces traitements incluent notamment ceux qui établissent un score pour l'octroi de crédit.**

Le responsable du traitement documentera dans l'AIPD ou en annexe de celle-ci les mesures mises en œuvre pour réduire les risques propres aux outils automatisés utilisés pour les droits et libertés des personnes concernées, notamment les risques liés à d'éventuels biais, notamment discriminatoires, de ces outils.

Lorsque le responsable du traitement utilise ces outils comme aides à la prise de décision pour évaluer la solvabilité, sans prise de décision fondée exclusivement sur un traitement automatisé au sens de l'article 22 du RGPD, la Commission recommande de **documenter, dans l'AIPD ou en annexe, le caractère significatif de l'intervention humaine assurée dans l'octroi ou le refus de chaque demande de crédit**. L'analyse peut notamment prendre en compte les axes suivants :

### L'évaluation de l'intelligibilité de l'outil d'automatisation utilisé

1. Les sorties (résultats de l'outil) sont-elles opérationnelles, c'est-à-dire fournies dans un format clair et manipulable ?

**Les sorties peuvent par exemple s'accompagner d'une explication sous forme de graphique ou de texte.**

2. L'outil est-il accompagné d'une documentation contenant des informations sur son fonctionnement permettant d'interpréter ses réponses ?

**Cette documentation pourra préciser, en plus de la performance de l'outil, ses marges d'erreur et les types de cas sur lesquels il est en difficulté. Si le responsable du traitement a développé lui-même l'outil, il peut avoir produit cette documentation. Si le développement a été externalisé, elle peut avoir été fournie par le développeur.**

3. Si l'outil utilise des données sur la personne concernée pour fournir une sortie, cette sortie s'accompagne-t-elle de données permettant à l'agent humain de contrebalancer ou d'évaluer la sortie ?

## L'évaluation de la gouvernance de la procédure de prise de décision

4. Le responsable du traitement met-il en œuvre une procédure de gestion du risque et un contrôle qualité de l'intervention humaine afin d'identifier et de corriger (par exemple par de la formation) les biais éventuels de l'agent humain ou le caractère superficiel de son intervention face à la décision proposée par l'outil d'analyse ?

***Ce contrôle pourra par exemple inclure un contrôle des sorties de l'outil sur la base de demandes fictives, une analyse des réclamations clients ou un contrôle statistique des cas où les agents humains vont à l'encontre de l'évaluation par l'outil.***

5. Le responsable du traitement s'est-il doté de procédures claires sur l'exécution de l'intervention humaine dans la prise de décision ? Ces procédures clarifient-elles les rôles respectifs de l'outil et de l'agent humain, les éléments que peut prendre en compte ce dernier pour faire fi de l'évaluation par l'outil et les modalités dont il dispose pour demander des éléments complémentaires ou adapter la décision à des situations particulières ?

## L'évaluation des éléments relatifs à l'agent humain

6. L'agent a-t-il le pouvoir, l'indépendance et la liberté de ne pas suivre le résultat de l'évaluation par l'outil ? En particulier, l'agent est-il susceptible d'être dissuadé d'exercer un contrôle effectif par sa hiérarchie, par la procédure à suivre, par une interface mal-adaptée ou par la menace d'éventuelles conséquences négatives pour lui ?
7. L'agent a-t-il la compétence et les moyens de former sa propre opinion indépendamment de l'évaluation par l'outil ? En particulier a-t-il accès ou peut-il se procurer en temps utile toutes les données pertinentes, y compris au moins les données utilisées par l'outil pour mener son évaluation et a-t-il le temps d'examiner effectivement ses dossiers ?
8. L'agent est-il formé au fonctionnement de l'outil d'évaluation comme un simple outil d'aide à la décision, c'est-à-dire :
  - En comprend-il le fonctionnement et les limites ?
  - Comprend-il les biais d'acceptation et d'aversion qui peuvent guider son utilisation de l'outil ?
  - Sait-il sous quelles conditions il peut s'écarter du résultat de l'évaluation par l'outil et est-il capable de mener l'analyse sans le secours de l'outil ?
  - Bénéficie-t-il d'actions de sensibilisation régulières ?

## L'évaluation des éléments relatifs à l'agent humain

9. Le responsable du traitement recense-t-il les situations dans lesquelles la décision finale a suivi le résultat proposé par le système utilisé, ou s'en est écartée ? Une agrégation statistique de ces éléments confirme-t-elle la réalité de l'intervention humaine et le niveau de suivi et de contrôle appliqués à l'outil ?

Si le responsable du traitement estime que la décision est prise de manière entièrement automatisée, au sens de l'article 22 du RGPD sur la base de l'article 22.2.a de ce texte, il lui est recommandé de **documenter dans l'AIPD ou, en annexe à celle-ci, la nécessité objective d'une telle automatisation**. Il devra notamment expliquer en quoi une intervention humaine significative et systématique ne peut raisonnablement être mise en œuvre dans le processus décisionnel.

*Ex. : Le responsable du traitement pourra réaliser une analyse des circonstances factuelles, juridiques et/ou économiques du traitement. Il est ainsi possible qu'une intervention humaine significative soit impossible en raison des délais de réponse attendus par les demandeurs ou imposés par voie réglementaire, ou que la mettre en œuvre représente une charge économique insurmontable pour le responsable du traitement.*

## 11. Sécurité

---

Le responsable du traitement et ses éventuels sous-traitants doivent s'assurer que les mesures techniques et organisationnelles appropriées sont mises en œuvre afin de garantir un niveau de sécurité adapté aux risques spécifiques des traitements concernés (article 32 du RGPD).

L'analyse de ces risques ainsi que les mesures mises en œuvre et envisagées pour faire face à ces risques, y compris par les éventuels sous-traitants, doivent être documentées au sein de l'AIPD.

Afin de garantir un niveau élevé de confidentialité et d'intégrité pour les données à caractère personnel concernées, des canaux et des supports chiffrés, respectivement pour le transport et la conservation des données collectées devraient systématiquement être utilisés. La CNIL recommande que les méthodes de chiffrement utilisées ainsi que l'authentification des personnes accédant aux données respectent les règles définies dans le référentiel général de sécurité de l'ANSSI.

De plus, afin de limiter l'impact d'une violation de données sur les personnes concernées, notamment les risques de fraude documentaire ou d'usurpation d'identité, le responsable du traitement peut notamment sécuriser les documents collectés par des filigranes numériques.

Enfin, la CNIL rappelle que toute violation de données engendrant un risque pour les personnes concernées doit faire l'objet d'une notification à la CNIL dans un délai maximal de 72 heures (article 33 du RGPD). En cas de risque élevé, une notification des personnes concernées doit également être réalisée (article 34 du RGPD).