

Information

09/02/2026 17:16

Bonjour,

Vous avez adressé à la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) une plainte pour le compte de [REDACTED] concernant les opérations de lecture et/ou d'écriture d'informations qui seraient effectuées sur le terminal des utilisateurs se rendant sur le site web <https://www.labanquepostale.fr/>, édité par la société LA BANQUE POSTALE.

En particulier, vous indiquez que :

- l'information portée à la connaissance des utilisateurs ne serait pas exhaustive ;
- l'option permettant aux utilisateurs de retirer leur consentement ne serait ni accessible ni effective ;
- le responsable du traitement visé n'assurerait pas un contrôle suffisant de la sous-traitance mise en place pour ces opérations.

S'agissant tout d'abord du premier grief susvisé, nous vous rappelons que, s'agissant du caractère éclairé du consentement aux opérations de lecture et/ou d'écriture dans le terminal des internautes, il appartient au responsable du traitement de fournir une information complète, rédigée en des termes simples et compréhensibles par tous. Pour des raisons de lisibilité, cette information peut être présentée sur plusieurs niveaux.

À cet égard, l'internaute doit disposer, au premier niveau d'information et préalablement au recueil de son consentement, *a minima* des informations relatives :

- à l'identité de l'ensemble des responsables de traitement, y compris les responsables de traitement conjoints. Sur ce point, la CNIL recommande qu'une liste exhaustive et régulièrement mise à jour soit à la disposition des internautes au moment du recueil du consentement. Pour des raisons de clarté et de lisibilité, la liste de ces entités peut être disponible à un second niveau d'information via, par exemple, un lien hypertexte ou un bouton permettant d'accéder à des informations plus détaillées concernant ces entités ;
- aux finalités de chacune des opérations de lecture et/ou d'écriture effectuées sur son terminal (c'est-à-dire qu'il convient d'indiquer clairement en quelques mots à quoi servent les traceurs) ;
- à la manière d'accepter ou de refuser les traceurs, laquelle peut simplement résulter des intitulés des boutons ;
- aux conséquences qui s'attachent à un refus ou à une acceptation des traceurs ;
- à l'existence du droit de retirer son consentement.

En l'espèce, les services de la CNIL constatent que le bandeau de recueil du consentement du site web <https://www.labanquepostale.fr/> fournit une information exhaustive sur l'ensemble des éléments susmentionnés et, au surplus, renvoie les utilisateurs vers la politique cookie de la société (<https://www.labanquepostale.fr/particulier/footer/cookies.html>).

Dès lors, il apparaît que les mentions d'information du bandeau relatives aux opérations de lecture et/ou d'écriture d'informations permettent aux utilisateurs de donner un consentement libre et éclairé à ces opérations.

À la lumière des éléments du cas d'espèce, ce grief est donc sans objet.

S'agissant ensuite des autres griefs soulevés, je vous informe que, dans le cadre des suites données à votre plainte, la Présidente de la CNIL a décidé de faire procéder à des contrôles auprès de la société LA BANQUE POSTALE en application de l'article 19 de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée dite « Loi Informatique et Libertés ».

Les éléments ainsi recueillis ont conduit la Vice-Présidente déléguée de la CNIL à rappeler à ses obligations la société LA BANQUE POSTALE s'agissant des modalités de dépôt des cookies sur le site web <https://www.labanquepostale.fr/>. En effet, il a été rappelé à la société que dans le cas où des opérations de lecture et/ou d'écriture d'informations seraient effectuées sur le site web précité sans avoir pour finalité de permettre ou de faciliter la communication par voie électronique, ni être strictement nécessaires à la fourniture d'un service de communication en ligne à la demande expresse de l'utilisateur, il lui incombait, en tant que responsable du traitement, d'informer les personnes concernées et de mettre en œuvre un mécanisme valable de recueil du consentement des personnes à l'inscription d'informations sur leur équipement terminal (cookies) et à l'accès à celles-ci.

Aussi, dans le cadre des suites données à votre plainte, la Vice-Présidente déléguée de la CNIL a mis en demeure le 29 janvier 2026 la société LA BANQUE POSTALE de se conformer dans le délai de deux mois aux dispositions de l'article 82 de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, et en particulier :

- de mettre en œuvre toute mesure permettant d'assurer le caractère effectif du retrait du consentement des utilisateurs aux opérations de lecture et/ou d'écriture d'informations sur leur terminal ;
- de procéder à l'effacement de ses systèmes d'information des données à caractère personnel qui auraient été collectées et traitées en l'absence de recueil de consentement valable.

S'agissant en particulier des cookies déposés par des tiers qui seraient non exemptés de consentement et maintenus sur le terminal des utilisateurs et lus par leur navigateur après retrait du consentement, il a été rappelé à la société que même si elle n'a pas la possibilité d'assurer elle-même la suppression des cookies tiers, il lui appartient d'effectuer les vérifications nécessaires et de prendre les mesures adéquates auprès de ses partenaires pour faire cesser le manquement.

Compte tenu de l'ensemble de ces éléments, il est donc procédé à la clôture de votre dossier.

Je vous prie d'agréer mes salutations distinguées.

[REDACTED]
Juriste au service des plaintes – Affaires numériques et commerciales

Sous réserve de l'intérêt pour agir des requérants, les décisions de la CNIL sont susceptibles de faire l'objet d'un recours devant le Conseil d'Etat dans un délai de deux mois à compter de leur notification, augmenté :

- d'un mois pour les personnes qui demeurent en Guadeloupe, en Guyane, à la Martinique, à La Réunion, à Saint-Barthélemy, à Saint-Martin, à Mayotte, à Saint-Pierre-et-Miquelon, en Polynésie française, dans les îles Wallis et Futuna, en Nouvelle-Calédonie et dans les Terres australes et antarctiques françaises ;

- de deux mois pour les personnes qui demeurent à l'étranger.