

## **NOTICE D'INFORMATION EN MATIERE D'ENREGISTREMENTS DES COMMUNICATIONS TELEPHONIQUES ET ELECTRONIQUES**

Cette notice d'information a pour objet de vous informer de manière transparente sur les enregistrements des échanges commerciaux et les échanges vers le poste de sécurité interne que nous sommes susceptibles de mettre en œuvre à l'égard de nos clients ou personnes agissant au nom des clients ainsi que des personnels ou représentants de Raiffeisen.

### **1. Responsable du traitement**

Vos données à caractère personnel sont traitées par la Banque Raiffeisen (ci-après désignés la « Banque »). La Banque Raiffeisen a son siège principal à l'adresse suivante :

4 rue Léon Laval L-3372 Leudelange  
Tél. : (+352) 2450 1  
Fax. : (+352) 22 75 41

### **2. Finalités et base juridique des traitements**

La Banque recueille et traite les données à caractère personnel qui sont nécessaires pour la réalisation de ses activités:

#### Pour l'exécution d'une obligation légale à laquelle elle est soumise

La Banque enregistre les communications commerciales, pour prouver leur existence et les conditions des ordres et transactions éventuellement passés lors de ces communications, y compris la fourniture aux clients des éléments d'information prévus par les textes concernant les marchés d'instruments financiers (dits MiFID), et autres textes communautaires ou internationaux similaires ou dérivés, ainsi que les législations et réglementations luxembourgeoises qui y sont liées.

#### Aux fins d'intérêts légitimes poursuivis par la Banque

La Banque enregistre les échanges aux fins de ses intérêts légitimes, en particulier afin d'améliorer sa gestion du risque et de défendre ses intérêts en justice, ce qui inclut les traitements tels que:

- documenter l'existence et les conditions d'une transaction commerciale, y compris la fourniture des éléments d'information requis par la loi et qui en font partie intégrante,
- réécouter une instruction pour éviter les erreurs matérielles
- retracer une opération en cas d'erreur matérielle ou de contestation ;
- établir et conserver la preuve des opérations et des transactions ;
- établir et conserver la preuve de toute communication commerciale ;
- prévenir la fraude interne et externe.

### **3. Catégories de données traitées et provenance**

Les données traitées incluent :

- des enregistrements audio des appels téléphoniques entrants et sortants ainsi que les données associées telles que le numéro appelant, le numéro appelé, la date et la durée de la communication ; et
- le cas échéant, les messages électroniques entrants et sortants.

#### 4. Catégories de destinataires des données traitées

En tant qu'établissement bancaire, nous sommes tenus au secret professionnel et ne pouvons partager vos données que dans des conditions strictes ou avec votre consentement.

La Banque peut être amenée à partager vos données avec ses sous-traitants et prestataires, conformément à la loi et pour les seuls besoins des prestations qui leurs sont confiées.

La Banque est également tenue de partager vos données lorsque le secret professionnel est levé par la loi et notamment à l'égard des administrations fiscales et des autorités de contrôle (CSSF, CNPD,...) ainsi qu'à l'égard des autorités policières ou judiciaires compétentes agissant dans le cadre d'une procédure pénale, ainsi que dans le cadre d'une procédure civile ou commerciale, si la Banque est amenée à défendre ses intérêts en justice.

#### 5. Durée de conservation

Les données sont conservées pendant une période maximale de 10 ans à compter de la fin d'année de leur enregistrement.

Ces délais peuvent être allongés en cas de recours en justice ou de procédure en cours. Dans ce cas les données sont conservées jusqu'au terme de la procédure judiciaire puis archivées selon les durées légales de prescription applicables.

#### 6. Droits des personnes concernées

Dans les limites et conditions imposées par la législation, vous bénéficiez des droits suivants :

- **Le droit à l'information.** Nous espérons que cette notice aura répondu à vos questions. Pour toute information complémentaire, vous pouvez contacter le Chargé de la Protection des Données de la Banque.
- **Le droit d'accéder à vos données.** Vous pouvez accéder à vos données en contactant le Chargé de la Protection des Données de la Banque. Veuillez toutefois noter que la Banque traitant une grande quantité de données et conformément à la loi, il pourra vous être demandé de préciser, avant toute fourniture de données, sur quelles données ou transactions votre demande porte.
- **Le droit de rectifier vos données** lorsque celles-ci sont erronées ou obsolètes.
  - **Le droit d'introduire une réclamation** auprès de la Commission nationale pour la protection des données (CNPD, Service des plaintes, 15 Boulevard du Jazz L-4370 Belvaux, [www.cnpd.public.lu](http://www.cnpd.public.lu)) si vous estimez que le traitement de vos données n'est pas conforme à la loi.

Dans certains cas et selon les conditions fixées par la loi (auquel cas la Banque vérifiera au préalable que ces conditions sont remplies), vous bénéficiez également des droits suivants:

- **Le droit de demander l'effacement** de vos données.
- **Le droit de demander la limitation du traitement** de vos données.
  - **Le droit de vous opposer au traitement** de vos données pour des raisons tenant à votre situation particulière (sauf motif légitime et impérieux pour la Banque de continuer le traitement).

- **Le droit à la portabilité** des données que vous avez fournies à la Banque, dans la mesure où cela est techniquement possible.

Pour toute question concernant les traitements de vos données à caractère personnel effectués par la Banque, et pour toute demande relative à l'exercice de vos droits, vous pouvez vous adresser à notre Chargé de la Protection des Données (DPO):

- par courriel : [charge-de-protection@raiffeisen.lu](mailto:charge-de-protection@raiffeisen.lu)

- par voie postale :

Banque Raiffeisen  
Chargé de la Protection des Données  
BP 111  
L-2011 Luxembourg

Pour toutes vos demandes veuillez joindre une copie de votre pièce d'identité afin que nous puissions vous identifier.

La présente notice d'information peut être amenée à évoluer pour protéger au mieux vos données personnelles. La dernière version en vigueur est consultable sur le site internet de la Banque <https://www.raiffeisen.lu/fr/banque-raiffeisen/mentions-legales>.