

NOTICE D'INFORMATION SUR LA PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Raiffeisen a à cœur de construire avec ses clients des relations fortes et durables, fondées sur la confiance et l'intérêt mutuel. La protection de la vie privée et la confidentialité des informations que vous nous confiez sont essentielles pour nous.

Cette notice d'information a pour objet de vous informer de manière transparente sur les traitements qui sont susceptibles d'être mis en œuvre tout au long de la relation bancaire, à l'égard des clients, prospects ou des personnes physiques intervenant dans le cadre d'une relation avec un client tel qu'un mandataire, un représentant légal, une caution, un contact désigné, un préposé ou un bénéficiaire effectif...

Si nécessaire, des informations supplémentaires pourront vous être fournies lorsque vous sollicitez un produit ou service spécifique.

1. Responsable du traitement

Vos données à caractère personnel (ci-après désignées les ou vos « données ») sont traitées par la Banque Raiffeisen (ci-après désignée la « Banque »). La Banque 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 qui sont nécessaires pour la réalisation de ses activités :

Pour l'exécution de vos demandes contractuelles et précontractuelles

La Banque utilise vos données en vue de vous fournir des services et des produits et notamment pour :

- vous donner des informations concernant ses produits et services ;
- évaluer si elle peut vous proposer un produit ou service et sous quelles conditions ;
- réaliser les opérations nécessaires à la gestion des produits ou services auxquels vous avez souscrit ;
- gérer votre relation avec elle ;
- gérer et traiter les incidents de paiement, les impayés et les opérations de recouvrement amiable et judiciaire en découlant.

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

La Banque utilise vos données pour s'acquitter de différentes obligations, parmi lesquelles :

- répondre aux demandes officielles d'autorités publiques ou judiciaires dûment autorisées ;
- lutter contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme ;
- se conformer à la législation applicable en matière de sanctions financières internationales et d'embargos ;
- lutter contre la fraude fiscale et remplir ses obligations en matière de déclarations ou de contrôle fiscal ;
- appliquer les réglementations bancaires et financières en vertu desquelles elle doit notamment :
 - mettre en place des mesures de sécurité afin d'éviter les abus et les fraudes ;
 - détecter les transactions inhabituelles ;
 - appliquer des mesures de vigilance à l'égard de certaines catégories de personnes ;
 - enregistrer les échanges commerciaux ;
 - déclarer aux autorités compétentes certaines opérations.

Aux fins d'intérêts légitimes poursuivis par la Banque

La Banque traite vos données afin de déployer et développer ses produits et services, d'améliorer sa gestion du risque et de défendre ses intérêts en justice, ce qui inclue les traitements tels que:

- établir et conserver la preuve des opérations et des transactions ;
- assurer la sécurité physique et logique de son système d'information ;
- prévenir la fraude et les atteintes aux biens et aux personnes ;
- établir des statistiques, des modèles ou des tests, pour optimiser la gestion du risque ou afin d'améliorer ses produits et services et en développer des nouveaux ;
- réaliser des opérations de communication, de prospection et d'animation commerciale
- développer des stratégies commerciales
- promouvoir des produits et services qui correspondent à votre situation ou à votre profil.
Cela peut être réalisé en :
 - analysant vos habitudes et préférences à travers différents canaux (par ex. emails, communications, visites sur nos sites internet) ;
 - en analysant les produits ou services que vous détenez ou utilisez déjà ;
 - en segmentant nos prospects et clients
- réaliser des enquêtes de satisfaction et des sondages

Ces traitements sont mis en œuvre en prenant en compte vos intérêts et vos droits fondamentaux.

Comment la Banque détermine les produits et services qui correspondent à votre situation ou à votre profil ?

La Banque détermine les produits et services qui pourraient vous convenir sur la base :

- de segmentations de marché afin de vous suggérer des services et des produits innovants susceptibles de correspondre au mieux à vos besoins
- des ratings crédits internes pour estimer votre capacité de remboursement
- des classifications requises par la réglementation en vigueur (AML, DAC, FATCA, etc)

La Banque utilise les traitements ci-dessus comme une assistance à la décision mais ne met en œuvre aucun processus de décision automatisé produisant des effets juridiques à l'égard des personnes concernées. Une intervention humaine est toujours prévue dans le processus de décision.

3. Catégories de données traitées et provenance

La Banque peut être amenée à collecter différentes données vous concernant, parmi lesquelles :

- des données permettant de vous identifier ;
- des données permettant de vous contacter ;
- des données relatives à votre situation familiale et vos contacts sociaux ;
- des données relatives à votre statut fiscal ;
- des données relatives à votre patrimoine et à votre logement ;
- des données sur vos études et votre activité professionnelle ;
- des données sur vos activités de loisir, vos activités extra professionnelles et sur vos centres d'intérêts (par exemple aux fins de vous inviter à des événements organisés par la Banque) ;
- des données financières, bancaires, ou relatives aux transactions que vous réalisez ;
- des données relatives à votre comportement, vos habitudes et vos préférences liées à l'utilisation que vous faites de ses produits et services ou relatives aux échanges que nous avons ensemble ;
- des données, ratios et ratings relatifs à votre profil d'investisseur ou d'emprunteur et autres données nécessaires à une gestion saine des risques de la Banque conformément à la loi ;
- des enregistrements d'images et de sons.

Les données que la Banque traite peuvent avoir été fournies directement par vous ou générées lors de l'utilisation de ses services et produits ou encore obtenues à partir des sources tierces (issues ou non de sources accessibles au public) suivantes :

- des publications ou bases de données mises à disposition par les autorités ;
- de ses prestataires de service ou de ses clients professionnels ;
- de tiers chez lesquels vous avez souscrits des produits et services par l'intermédiaire de la Banque
- des tiers (p.ex. des autorités ou institutions publiques, établissements exploitant des bases de données professionnelles, autres établissements financier, des organismes de prévention de la fraude, ou des fournisseurs de données), en conformité avec la réglementation sur la protection des données .

4. Catégories de destinataires des données traitées

En tant que Banque, la Banque est tenue au secret professionnel et ne peut partager vos données que dans des conditions strictes ou avec votre consentement.

La Banque peut être amenée à partager vos données avec des tiers dans les cas suivants :

- avec les entreprises qui assurent ou garantissent vos crédits (p.ex. entreprises d'assurances, sociétés de caution mutuelle, ...) ;
- avec les établissements habilités à fournir des services de paiement, les schémas de carte de paiement dont les marques figurent sur votre carte (p. ex. Visa), les compagnies d'assurances intervenant dans la gestion des sinistres liés à l'utilisation des cartes de crédit, les commerçants ou prestataires de services accepteurs de carte bancaire, pour les finalités liées aux cartes bancaires et instruments de paiement ;
- avec des entreprises de recouvrement intervenant pour son compte ;
- dans le cadre des jeux concours, avec les huissiers de justice en charge du suivi et de la gestion du jeu ;

- avec ses intermédiaires en opérations de banque ;
- avec ses sous-traitants et prestataires pour les seuls besoins des prestations à réaliser pour son compte et notamment la fourniture des services ou des produits bancaires et financiers ou la réalisation d'enquêtes ou de statistiques.

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,...)

Le secret ne peut être opposé à l'autorité judiciaire agissant dans le cadre d'une procédure pénale, ainsi que dans le cadre d'une procédure civile lorsqu'un texte spécifique le prévoit expressément.

Transferts spécifiques de certaines données

La Banque pourra, conformément à la loi, divulguer certaines données dans le cadre de l'échange automatique de données fiscales, lequel oblige la Banque à déclarer à l'Administration des Contributions Directes du Luxembourg les informations requises, en particulier l'identité, les numéros de compte, les soldes et les revenus bancaires du client résidant dans un pays membre de l'Union européenne hors Luxembourg ou d'un autre pays participant à l'échange international d'informations fiscales, ceci en vue de leur transmission aux autorités compétentes du pays de résidence du client.

Toute demande d'information de la Banque au client dans ce contexte restée sans réponse de ce dernier dans les délais prévus aura des conséquences concernant la transmission d'informations à l'Administration des Contributions Directes du Luxembourg.

Les données personnelles incluses dans/ou accompagnant certaines transactions, dont notamment les virements de fonds (ordres de paiement ou de domiciliation) sont traitées par la Banque et par d'autres sociétés spécialisées, telles que SWIFT (Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication), en tant que nécessaire pour exécuter et documenter lesdites transactions. Ce traitement peut être effectué dans des centres localisés dans d'autres pays européens et aux Etats-Unis, conformément à la législation locale. Il en résulte que les autorités des pays concernés peuvent demander à avoir accès à des données personnelles détenues dans ces centres opérationnels dans le cadre de leurs missions légales, y compris dans le but de lutter contre le blanchiment et le financement du terrorisme. Le client qui charge la Banque d'effectuer un ordre de paiement ou toute autre opération similaire donne expressément instruction à la Banque pour que les données nécessaires à l'exécution correcte de la transaction soient transférées et traitées en dehors du Luxembourg, y compris lorsque le pays concerné n'assure pas un niveau de protection des données personnelles équivalent à celui de la législation européenne.

Dans le cadre de l'exécution d'ordres sur titres par des prestataires de services externes, respectivement du dépôt de titres auprès de prestataires de services externes ayant leur siège social à l'intérieur ou à l'extérieur de l'Union européenne ; ceux-ci peuvent être soumis à des lois et règlements nationaux (par exemple dans le cadre de la lutte contre le blanchiment d'argent respectivement le financement du terrorisme) ou d'autres règles, qui prescrivent l'obtention de données à caractère personnel des clients ou le cas échéant de leurs représentants légaux, des bénéficiaires effectifs, des donneurs d'ordres finaux ou des déposants de titres ainsi que leur transmission aux autorités judiciaires ou de surveillance compétentes au niveau national, aux émetteurs de titres ou à d'autres tiers intervenant dans l'exécution d'ordres sur titres ou le dépôt de titres. Dans ces cas, la Banque est obligé de transmettre les données à caractère personnel des clients, de leurs représentants légaux, des bénéficiaires effectifs, des donneurs d'ordres finaux ou des déposants de titres à des prestataires de services externes. Le client, respectivement ses représentants légaux, confirment avoir informé les bénéficiaires effectifs et tout autre tiers concerné des obligations de la Banque décrites ci-avant, avoir obtenu leur mandat et accord au transfert et traitement

des données en question et de transmettre celui-ci à la Banque sur simple demande. Le client, respectivement ses représentants légaux, donnent expressément instruction à la Banque, en leur propre nom et au nom des bénéficiaires effectifs et tout autre tiers concerné, en vue du transfert et du traitement des données nécessaires pour une exécution correcte des opérations sur titres, respectivement du dépôt de titres à des prestataires externes au Luxembourg ou à l'étranger, et instruisent la Banque de procéder auxdits transferts, même si ces pays ne disposent pas du niveau de protection des données personnelles équivalent à celui prévu par la législation européenne.

5. Durée de conservation

La durée de conservation de vos données est variable et dépend de la nature des données, des finalités poursuivies auxquels se rajoutent les délais de conservation imposés par des dispositions légales et réglementaires applicables. La Banque conserve vos données pour la plus longue des durées requises. Les délais peuvent également être allongés en cas de recours en justice. Dans ce cas les données sont conservées jusqu'au terme de la procédure judiciaire puis archivées selon les durées légales de prescription applicables.

Lorsqu'une donnée à caractère personnel est collectée pour plusieurs finalités ou que plusieurs dispositions légales et réglementaires sont applicables cumulativement, elle est conservée jusqu'à épuisement du délai de conservation ou d'archivage le plus long.

S'agissant des données clients, la majorité des informations est conservée pendant la durée de la relation contractuelle et pendant 10 ans voire 30 ans après la fin de la relation contractuelle, en application des délais de prescription en droit commun, respectivement en matière commerciale et en matière civile.

Données collectées à des fins précontractuelles, sans conclusion effective d'un contrat

Lorsque vous êtes entré en contact avec la Banque pour une demande de produit ou service ou une simulation et que votre demande n'a pas été suivie d'une souscription, la Banque conserve vos données afin de pouvoir réémettre une simulation ou conserver une trace du conseil qu'elle été amenée à vous prodiguer. Ces données sont conservées pendant une durée de 5 ans ou supérieure, si les autorités compétentes l'exigent, à des fins de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme et de lutte contre la fraude à compter de leur collecte.

Données à caractère personnel relatives à un prospect non client

Les données relatives à un prospect non client sont conservées, à des fins de prospection commerciale, pendant une durée maximale de 3 ans à compter du dernier contact émanant du prospect.

6. Droits des personnes concernées

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

- **Le droit à l'information.** Tout en espérant que cette notice aura répondu à vos questions, vous pouvez contacter le Chargé de la Protection des Données de la Banque pour toute information complémentaire
- **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 quelles opérations de traitement votre demande porte.

- **Le droit de rectifier vos données** lorsque celles-ci sont erronées ou obsolètes.
- **Le droit de retirer votre consentement** si vous avez donné votre consentement pour un traitement de vos données personnelles ; il convient de noter qu'un tel retrait n'a pas d'effet rétroactif et n'empêchera pas la Banque de poursuivre les traitements licites, notamment ceux requis par la loi.
 - **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) 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 usages de prospection ou pour tout autre motifs légitimes (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

- 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 dans la rubrique Protection des données.