

## 1. Introduction

Cette notice d'information a pour objet d'informer sur le traitement lié à l'enregistrement des conversations téléphoniques (bande sonore sur laquelle est transcrite le contenu d'une conversation téléphonique entrante et sortante ou interne à la Banque) mis en œuvre par la Banque à l'égard des personnes concernées (clients, prospects, collaborateurs, candidats, prestataires externes, fournisseurs...).

## 2. Responsable du traitement

Suivant le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données et ci-après désigné le « RGPD »), le responsable du traitement relatif à l'enregistrement des conversations téléphoniques est la Banque, y compris pour ses succursales et filiales.

La Banque a son siège social à l'adresse suivante :

14 bd Royal  
L-2449 Luxembourg  
Téléphone : (+352) 49 924-1

## 3. Personne de contact

Pour toutes demandes liées à la protection des données à caractère personnel, vous pouvez contacter notre Data Protection Officer (délégué à la protection des données) :

- par courrier électronique à l'adresse [dpo@bd.lux](mailto:dpo@bd.lux)
- par courrier postal à l'adresse suivante :

Banque de Luxembourg  
À l'attention du Data Protection Officer  
14 boulevard Royal  
L-2449 Luxembourg

## 4. Finalités et bases légales du traitement

L'enregistrement des conversations téléphoniques est destiné à assurer la lutte contre la fraude, ainsi qu'à participer à la constitution de preuves en cas de litige ou de contestations éventuelles pour étayer l'exécution de bonne foi des transactions par la Banque, et de ses obligations tant légales que réglementaires et contractuelles.

Dans ce contexte, La Banque recueille et traite les données à caractère personnel issues des enregistrements de conversations téléphoniques qui sont nécessaires pour la réalisation de ses activités.

Les finalités du traitement sont les suivantes :

- la nécessité de se prémunir d'une preuve en cas de litige des transactions commerciales ou des communications commerciales en lien avec tout service fourni, toute activité exercée et toute transaction effectuée par la Banque pour le compte du Client ;
- l'acquisition des données sur les négociations, opérations, arbitrages, transactions, etc. ;
- la vérification des engagements commerciaux fixés par téléphone ;
- la confirmation des détails d'un ordre de bourse/d'une instruction (vente, achat, souscription, livraison, etc.) ;
- la réécoute des instructions ;
- la lutte contre la fraude ;
- l'amélioration de la qualité de notre service.

Les bases légales du traitement sont les suivantes :

- Respect d'une obligation légale à laquelle la Banque est soumise (RGPD art. 6.1c) notamment :
  - l'obligation d'organisation interne adéquate imposée par la loi modifiée du 5 avril 1993 relative au secteur financier (art. 37-1 paragraphe 6 et 6 bis de la Loi modifiée du 5.04.1993) avec pour objectifs la protection des investisseurs, la garantie de l'intégrité des marchés (prévention des abus de marché) et la transparence des marchés financiers (MiFIR),
  - dans le cadre de la loi du 30 mai 2018 relative aux marchés d'instruments financiers (MiFID II) telle que la réception, la transmission, l'exécution des ordres et conseil en investissement ;
- Exécution d'un contrat auquel la personne concernée est partie ou à l'exécution de mesures précontractuelles prises à la demande de celle-ci (RGPD art. 6.1b) ;
- Aux fins des intérêts légitimes poursuivis par la Banque (RGPD art. 6.1f) notamment dans le cadre de la lutte contre la fraude interne et externe.

## 5. Minimisation des données

La Banque n'enregistre que ce qui est strictement nécessaire pour atteindre les finalités poursuivies (données adéquates, pertinentes et limitées à ce qui est nécessaire) et respecte le principe de proportionnalité concernant les opérations de traitement relatives aux enregistrements de conversations téléphoniques.

Données associées : l'heure, le jour et la durée des appels ainsi que les numéros de téléphone (si disponibles) seront stockés.

## 6. Catégories de données traitées

Les données traitées incluent des enregistrements audio des appels téléphoniques entrants et sortants ou interne à la Banque ainsi que les données associées telles que le numéro appelant, le numéro appelé, la date/heure et la durée de la conversation.

## 7. Catégories de destinataires des données traitées

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

La Banque est tenue de partager les données lorsque le secret professionnel est levé par la loi et notamment à l'égard des tiers qui peuvent accéder à certaines données contenues dans des fichiers publics ou privés parce qu'une loi les y autorise expressément, tels que les administrations fiscales et les autorités de contrôle (CSSF, CNPD, ...) ainsi qu'à l'égard des autorités policières ou judiciaires compétentes agissant dans le cadre d'une procédure pénale, ou autre procédure si la Banque est amenée à défendre ses intérêts en justice.

Toutes les conversations sont enregistrées et conservées de manière sécurisée au sein de nos salles informatiques situées au Luxembourg.

## 8. Durée de conservation des données

Les données issues de l'enregistrement des conversations téléphoniques sont conservées pendant une durée de 10 ans après l'enregistrement. La durée de conservation des données peut cependant être étendue en cas d'incident, d'infraction ou de procédure judiciaire en cours. Ces données seront ensuite

effacées sans retard injustifié si elles ne sont plus nécessaires pour atteindre l'objectif pour lequel elles ont été collectées.

## 9. Transparence

Lorsque la Banque effectue un enregistrement audio, les personnes concernées sont informées de cet enregistrement notamment au moyen :

- de la diffusion d'un message en début d'appel
- d'informations dans les conditions générales
- d'informations dans certaines conditions particulières
- d'une notice d'information détaillée disponible sur le site internet de la Banque (ci-après la « notice »)

## 10. Protection des données

La Banque a mis en place des mesures techniques et organisationnelles adéquates afin de garantir la sécurité et la confidentialité des données faisant l'objet du traitement.

Nous demandons à nos sous-traitants de respecter les mesures de sécurité que nous prescrivons.

## 11. Vos droits

Aux conditions et dans les limites prévues par les dispositions législatives et réglementaires, la personne concernée dispose d'un certain nombre de droits relatifs au traitement de ses données à caractère personnel. Vous pouvez contacter notre Data Protection Officer (délégué à la protection des données) pour toute demande.

Tout d'abord vous disposez d'un droit à l'information qui vous offre la possibilité d'obtenir des compléments d'informations sur cette notice.

Vous avez également le droit de demander à la Banque l'accès aux enregistrements audio des conversations téléphoniques vous concernant et d'obtenir une copie de l'enregistrement sur demande formulée par écrit au Data Protection Officer (délégué à la protection des données).

Vous avez le droit de demander la rectification ou l'effacement de celles-ci, ou de demander une limitation du traitement vous concernant, ou le droit de vous opposer au traitement et le droit à la portabilité des données.

Pour donner suite à votre exercice de droits, nous vous demanderons de préciser, avant toute fourniture de données, la date et heure précise de l'enregistrement audio des conversations téléphoniques sur lesquelles porte votre demande.

À des fins d'identification, en cas de doute raisonnable, la fourniture d'une copie de la pièce d'identité du demandeur est nécessaire.

## 12. Décision automatisée y compris le profilage

La Banque n'effectue pas de prise de décision automatisée y compris le profilage.

## 13. Réclamations

Si vous estimez que le traitement de vos données n'est pas conforme au RGPD, vous pouvez introduire une réclamation auprès de notre Data Protection Officer (délégué à la protection des données).

Vous disposez également du droit d'introduire une réclamation portant sur le traitement de vos données à caractère personnel par la Banque auprès de la Commission Nationale pour la Protection des

Données sur le site internet : <https://cnpd.public.lu/fr/particuliers/faire-valoir/formulaire-plainte.html> ou via courrier postal :

Commission nationale pour la protection des données  
Service des réclamations  
15, Boulevard du Jazz  
L-4370 Belvaux

## 14. Mise à jour

La présente notice d'information peut être amenée à évoluer pour protéger au mieux vos données à caractère personnel. La dernière version en vigueur est consultable sur le site de la Banque.