

## 1. Inleiding

Het doel van deze kennisgeving is om informatie te verstrekken over de verwerking door de Bank van de gegevens van de betrokken personen (cliënten, prospects, werknemers, kandidaten, externe dienstverleners, leveranciers enz.) uit opgenomen telefoongesprekken (geluidsopnames waarin de inhoud van inkomende, uitgaande of interne telefoongesprekken is vastgelegd).

## 2. Verwerkingsverantwoordelijke

Conform Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens, en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG (algemene verordening gegevensbescherming, hierna aangeduid als de 'AVG') is de Bank, inclusief haar bijkantoren en filialen, verwerkingsverantwoordelijke voor de opnames van telefoongesprekken.

De maatschappelijke zetel van de Bank is gevestigd te:

14, boulevard Royal  
L-2449 Luxemburg  
Telefoon: (+352) 49 924-1

## 3. Contactpersoon

Verzoeken met betrekking tot de bescherming van persoonsgegevens kunnen worden ingediend bij onze Data Protection Officer (functionaris voor gegevensbescherming):

- per e-mail naar [dpo@bdl.lu](mailto:dpo@bdl.lu)
- per post naar het volgende adres:

Banque de Luxembourg  
Ter attentie van de Data Protection Officer  
14 boulevard Royal  
L-2449 Luxemburg

## 4. Doeleinden en rechtsgronden van de verwerking

Telefoongesprekken worden opgenomen met het oog op fraudebestrijding en om in het kader van de bewijsvoering bij eventuele geschillen of betwistingen te staven dat de Bank transacties te goeder trouw heeft uitgevoerd en haar wettelijke, reglementaire en contractuele verplichtingen is nagekomen.

De Bank verzamelt en verwerkt in dat verband de persoonsgegevens uit opgenomen telefoongesprekken die voor de uitvoering van haar activiteiten noodzakelijk zijn.

De doeleinden van de verwerking zijn:

- de noodzaak om bij geschillen met betrekking tot handelstransacties of commerciële communicatie bewijzen aan te voeren van de door de Bank voor rekening van de Cliënt verleende diensten, uitgeoefende activiteiten en uitgevoerde transacties;
- het verzamelen van gegevens over onderhandelingen, verrichtingen, arbitrages, transacties enz.;
- de controle van telefonisch aangegane commerciële verbintenissen;
- de bevestiging van de details van een beursorder/instructie (verkoop, aankoop, inschrijving, levering enz.);
- het opnieuw beluisteren van instructies;
- fraudebestrijding;
- de verbetering van de kwaliteit van onze dienstverlening.

De rechtsgronden van de verwerking zijn:

- nakoming van een wettelijke verplichting van de Bank (AVG art. 6.1c), met name:
  - de verplichting om te zorgen voor adequate interne controles zoals voorgeschreven in artikel 37, lid 1, punten 6 en 6 bis, van de Luxemburgse wet van 5 april 1993 betreffende de financiële sector, zoals gewijzigd, met als doel de beleggers te beschermen, de integriteit van de markten te waarborgen (voorkoming van marktmissbruik) en de transparantie van de financiële markten te verzekeren (MiFIR);
  - specifiek in het kader van de Luxemburgse wet van 30 mei 2018 betreffende markten voor financiële instrumenten (MiFID II), zoals het ontvangen, doorgeven en uitvoeren van beleggingsorders en adviesdiensten;
- de uitvoering van een overeenkomst waarbij de betrokkene partij is of om op verzoek van de betrokkene vóór de sluiting van een overeenkomst maatregelen te nemen (AVG art. 6.1b);
- de legitieme belangen van de Bank (AVG art. 6.1f), in het bijzonder in het kader van de strijd tegen interne en externe fraude.

## 5. Minimale gegevensverwerking

De Bank registreert alleen wat strikt noodzakelijk is om de nagestreefde doeleinden te realiseren (toereikend, ter zake dienend en beperkt tot wat noodzakelijk is) en respecteert het evenredigheidsbeginsel met betrekking tot de verwerking van opnames van telefoongesprekken.

Aanverwante gegevens: het tijdstip, de datum en de duur van de gesprekken en de telefoonnummers (indien beschikbaar) worden bewaard.

## 6. Categorieën van verwerkte gegevens

De verwerkte gegevens omvatten geluidsopnames van inkomende, uitgaande of interne telefoongesprekken van de Bank en de aanverwante gegevens, zoals het nummer van de beller, het gebelde nummer, de datum/het tijdstip en de duur van het gesprek.

## 7. Categorieën ontvangers van verwerkte gegevens

Als bankinstelling zijn wij gebonden aan het beroepsgeheim en kunnen wij alleen gegevens delen onder strikte voorwaarden

De Bank is verplicht om gegevens te delen wanneer het beroepsgeheim door de wet wordt opgeheven, in het bijzonder met derden die bepaalde in openbare of private bestanden besloten gegevens kunnen inzien omdat een wet hen daar uitdrukkelijk toe machtigt, zoals de belastingadministraties en de toezichhoudende instanties (de Luxemburgse toezichthouder CSSF, de Luxemburgse commissie voor gegevensbescherming CNPD enz.) en met bevoegde politie- of gerechtelijke instanties die optreden in het kader van strafrechtelijke procedures of andere rechtsprocedures waarin de Bank haar belangen moet verdedigen.

Alle gesprekken worden opgenomen en veilig bewaard in onze datacenters in Luxemburg.

## 8. Bewaartermijn van de gegevens

Gegevens afkomstig van de opname van telefoongesprekken worden bewaard gedurende 10 jaar na opname. De bewaartermijn van gegevens kan echter worden verlengd in het geval van een incident, overtreding of lopende juridische procedure. Deze gegevens worden

vervolgens zonder onnodige vertraging gewist als ze niet langer noodzakelijk zijn om het doel te bereiken waarvoor ze zijn verzameld.

## 9. Transparantie

Wanneer de Bank een geluidsopname maakt, worden de betrokken personen van die opname op de hoogte gebracht door middel van:

- een bericht dat bij aanvang van de oproep wordt afgespeeld;
- een kennisgeving in de algemene voorwaarden;
- een kennisgeving in sommige bijzondere voorwaarden;
- een gedetailleerde kennisgeving op de website van de Bank (hierna de 'Kennisgeving').

## 10. Gegevensbescherming

De Bank heeft passende technische en organisatorische maatregelen genomen om de veiligheid en vertrouwelijkheid van de verwerkte gegevens te waarborgen.

Wij vragen onze verwerkers om onze veiligheidsvoorschriften in acht te nemen.

## 11. Uw rechten

Onder de voorwaarden van en binnen de grenzen voorzien door de wettelijke en reglementaire bepalingen, hebben de betrokken personen een aantal rechten met betrekking tot de verwerking van hun persoonsgegevens. Met vragen kunt u terecht bij onze Data Protection Officer (functionaris voor gegevensbescherming):

Allereerst hebt u recht op informatie die u de mogelijkheid biedt om aanvullende gegevens over deze kennisgeving te verkrijgen.

U hebt ook het recht de Bank te verzoeken om toegang tot audio-opnames van telefoongesprekken van u als betrokkene en om een kopie van de opname te verkrijgen door een schriftelijk verzoek te sturen naar de functionaris voor gegevensbescherming.

U hebt tevens het recht om deze gegevens te rectificeren of te wissen, om de verwerking met betrekking tot u als betrokkene te beperken, om bezwaar te maken tegen de gegevensverwerking en om gegevens over te dragen.

Om gevolg te geven aan de uitoefening van uw rechten vragen wij u, alvorens de gegevens te verstrekken, om de datum en het precieze tijdstip van de geluidsopname van telefoongesprekken waarop uw verzoek betrekking heeft aan te geven.

Voor identificatiedoeleinden en in geval van gerede twijfel dient de aanvrager een kopie van zijn identiteitsbewijs te overleggen.

## 12. Geautomatiseerde besluitvorming, inclusief profilering

De Bank maakt geen gebruik van geautomatiseerde besluitvorming, inclusief profilering.

## 13. Klachten

Als u van mening bent dat de verwerking van uw gegevens niet in overeenstemming is met de AVG, kunt u een klacht indienen bij onze Data Protection Officer (functionaris voor gegevensbescherming).

U hebt tevens het recht om bij de nationale commissie voor gegevensbescherming van Luxemburg ("Commission Nationale pour la Protection des Données") een klacht in te dienen over de manier waarop de Bank uw persoonsgegevens verwerkt. Dit kan via hun website (<https://cnpd.public.lu/fr/particuliers/faire-valoir/formulaire-plainte.html>) of per post:

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

## 14. Updates

Om uw persoonlijke gegevens zo goed mogelijk te beschermen, kan deze kennisgeving worden gewijzigd. De meest recente versie kan worden geraadpleegd op de website van de Bank.