

## Politique en matière de traitement des Données Personnelles

La Banque, en qualité de « Responsable du Traitement » (à savoir l'entité qui détermine les finalités et les moyens du traitement des données à caractère personnel), collecte et traite les données à caractère personnel (à savoir toute information concernant une personne physique identifiée ou identifiable, les « Données Personnelles ») se rapportant à chaque client. La présente Politique s'applique à l'ensemble des clients (c'est-à-dire les clients personnes physiques et leurs mandataires mais aussi les représentants / bénéficiaires effectifs des personnes morales) ainsi que les prospects ou clients potentiels témoignant d'un intérêt pour les produits et services proposés par la Banque.

Cette Politique en matière de traitement des Données Personnelles (i) décrit les obligations de la Banque en tant que Responsable du Traitement, (ii) indique les droits des clients et prospects quant au traitement de leurs Données Personnelles, et (iii) leur fournit l'information légalement requise à cet égard.

La Banque traite les Données Personnelles conformément au Règlement 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, abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données, ci-après le « Règlement »).

La Banque s'engage à ne pas vendre les Données Personnelles de ses clients et prospects ou de toute personne physique pour laquelle la Banque traite des Données Personnelles.

### 1 Catégories des Données Personnelles traitées par la Banque

Dans le cadre de l'exécution de ses missions, la Banque collecte et traite les catégories de Données Personnelles suivantes relatives aux clients et prospects, en fonction des services auxquels ils ont souscrit ou sont sur le point de souscrire :

- (i) données d'identification personnelles (ex. : nom, adresse, numéros de téléphone) ;
- (ii) détails personnels (ex. : genre, date de naissance) ;
- (iii) données d'identification émises par les services publics (ex. : numéro de carte d'identité, numéro d'identification fiscale) ;
- (iv) données d'identification électronique (ex. : adresse email, adresse IP, signature électronique) ;
- (v) données d'identification biométrique (ex. : signature dynamique) ;
- (vi) données d'identification bancaires et financières auprès de la BIL ou de tout autre établissement de crédit ou prestataire de services de paiement (ex. : numéros de comptes bancaires, numéros de cartes de crédit) ;
- (vii) transactions financières effectuées à la BIL ou via tout autre établissement de crédit ou prestataire de services de paiement ;
- (viii) données relatives à la situation financière du client auprès de la BIL ou de tout autre établissement de crédit ou prestataire de services de paiement (ex. : revenus, patrimoine, actifs, crédits, dépenses) ;
- (ix) données relatives aux assurances (ex. : compagnies d'assurance, types d'assurance, montants assurés) ;
- (x) données relatives à l'activité de la personne concernée (ex. : identité des mandataires et autres contacts d'affaires) ;
- (xi) données relatives aux habitudes et préférences (ex. : données collectées dans le cadre des visites en agence, lors de la navigation sur notre site Internet [www.bil.com](http://www.bil.com) et de l'utilisation de nos formulaires en ligne, via les connexions à notre banque en ligne BILnet, ou encore suite aux courriers reçus de la part de clients et prospects) ;

- (xii) enregistrements des communications électroniques qui donnent lieu ou sont destinées à donner lieu à des transactions ;
- (xiii) enregistrements vidéo issus des systèmes de vidéosurveillance installés à l'intérieur et aux alentours des bâtiments et installations, y compris les guichets automatiques bancaires ;
- (xiv) enregistrements téléphoniques.

En vue de remplir ses obligations légales en matière de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme ainsi que ses obligations de vigilance à l'égard de sa clientèle (« know your customer » ou « connaître son client ») et lorsque cela s'avère strictement nécessaire, la Banque traite des données relatives aux condamnations et infractions et à l'exercice d'une fonction publique.

Les Données Personnelles traitées par la Banque peuvent provenir (i) directement du client ou du prospect ou, le cas échéant, (ii) de sources publiques pour répondre à ses obligations de vigilance à l'égard de sa clientèle.

### 2 Finalités du traitement des Données Personnelles

Les Données Personnelles sont ou peuvent être traitées par la Banque, en fonction des services auxquels le client ou prospect a souscrit ou est sur le point de souscrire :

- (i) dans la mesure où ce traitement est nécessaire à l'exécution des contrats entre la Banque et le client ou à l'exécution de mesures précontractuelles prises à la demande du client ou prospect. En particulier, les Données Personnelles sont traitées pour la mise en œuvre, l'administration et la gestion de la relation contractuelle ainsi que pour la mise à jour des informations concernant les clients ou prospects ;
- (ii) dans la mesure où ce traitement est nécessaire au respect d'une obligation légale à laquelle la Banque est soumise, ce qui inclut notamment les réglementations en matière (i) d'information précontractuelle du client ou prospect relativement aux services d'investissement dans le domaine des instruments financiers (MiFID), (ii) d'obligations de reporting vers les autorités pertinentes, qu'elles soient luxembourgeoises ou non, (iii) de bonne gestion du risque par la Banque, (iv) de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, (v) d'obligations visant à « connaître le client », (vi) de détection des transactions frauduleuses, (vii) de prévention des abus de marché ou encore (viii) de prévention de toute tentative de fraude ;
- (iii) dans la mesure où ce traitement est nécessaire à l'intérêt légitime de la Banque à fournir des services de qualité toujours plus adaptés aux besoins de ses clients, en particulier dans le cadre d'offres de services complémentaires aux services auxquels le client a déjà souscrit et par conséquent à des fins de développement de stratégies commerciales, de prospection et de marketing relatif à des produits bancaires, financiers et d'assurance, ou à d'autres produits promus par la Banque, mais aussi dans le cadre de la fonction informatique de la Banque en vue de supporter ses activités ;
- (iv) dans la mesure où ce traitement est nécessaire à l'intérêt légitime de la Banque à veiller à la sécurité de son personnel, de ses clients et prospects ainsi qu'à protéger les biens dont elle a la responsabilité mais aussi pour prévenir tout type d'accidents.

### 3 Enregistrements téléphoniques

La Banque est tenue d'enregistrer les conversations téléphoniques qui donnent lieu ou sont destinées à donner lieu à des transactions pour répondre à plusieurs obligations :

- (i) conserver la preuve des transactions, vérifier et/ou confirmer les ordres et instructions par téléphone et/ou clarifier des malentendus ou corriger des erreurs lors de la réception et de la transmission des instructions ;
- (ii) démontrer que la Banque a respecté ses obligations vis-à-vis de ses clients en vertu de la Directive 2014/65/UE du 15 mai 2014 concernant les marchés d'instruments financiers (« MiFID ») ; et
- (iii) déceler tout comportement en relation avec des opérations de délit d'initié et de manipulation de marché conformément au Règlement No 596/2014 du 16 avril 2014 sur les abus de marché.

### 4 Activités de profilage et décisions automatisées

Dans le cadre de ses activités et afin de servir au mieux ses clients, la Banque fait usage du profilage et de décisions automatisées. Le mécanisme de profilage regroupe un ensemble de traitements automatisés des Données Personnelles qui ont pour objectifs :

- (i) la recherche et l'identification de caractéristiques communes aux clients susceptibles d'être intéressés par un produit ou un service bancaire particulier, qu'il soit nouveau ou existant ;
- (ii) la recherche et l'identification de groupes de clients relativement homogènes en termes de produits détenus et/ou de comportements bancaires permettant une meilleure compréhension du fonds de commerce de la Banque ainsi qu'une personnalisation de son offre commerciale ;
- (iii) la collecte et l'analyse d'informations concernant les connaissances et l'expérience financière des clients, leur comportement face au risque ainsi que leur situation économique afin de leur attribuer un profil et leur proposer des produits d'investissement adéquats, conformément à nos obligations réglementaires liées à la protection des investisseurs ;
- (iv) la gestion du risque auquel est exposée la Banque par l'analyse du comportement bancaire des clients (par exemple, l'utilisation de la carte de crédit versus la capacité de remboursement), ainsi qu'une meilleure information des clients quant à leur situation financière et aux risques que présentent certaines de leurs demandes (telles que les demandes d'augmentation de limite de carte de crédit) ; et
- (v) la lutte contre la fraude, le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme via l'analyse des habitudes bancaires des clients (par exemple, l'historique transactionnel) par rapport à un ensemble de critères prédéfinis (par exemple, les pays de destination des transactions passées durant les six derniers mois) permettant de détecter les comportements suspects.

La Banque a automatisé certaines prises de décision afin d'accélérer le traitement des demandes et d'assurer leur impartialité. Tel est le cas pour les demandes de changement de limite de carte et la gestion des dépassements.

La logique sous-tendant la décision est alors basée sur une analyse du comportement bancaire du client ainsi que sur les actifs et les crédits de celui-ci.

Dans le cadre de ces décisions automatisées, le client a le droit de demander à ce que la Banque réexamine sa situation.

### 5 Données Personnelles relatives à des tiers

Le client qui communique à la Banque des Données Personnelles relatives à des tiers (par exemple les membres de sa famille, des proches, des mandataires, des représentants légaux, des employés, des actionnaires de sociétés, des dirigeants, des administrateurs ou encore des bénéficiaires effectifs) doit y être autorisé par ces tiers et les informer que la Banque procède à des traitements de Données Personnelles pour les mêmes finalités et selon les mêmes modalités que celles exposées dans la présente Politique en matière de traitement des Données Personnelles.

### 6 Collecte et traitement des Données Personnelles

La Banque ne recueille que les informations nécessaires à l'exécution des services à sa clientèle, et au respect de ses obligations légales.

Les Données Personnelles sont collectées auprès du client (par exemple, lors de l'ouverture d'un compte, par le biais d'un questionnaire) et auprès de tiers (par exemple, auprès d'avocats mandatés, de notaires mandatés ou de certaines autorités nationales en fonction des services prestés).

Le refus de communiquer les Données Personnelles à la Banque et l'interdiction qui lui serait faite de les traiter, tout en étant laissé à la discrétion du client, pourraient faire obstacle à la poursuite d'une relation avec la Banque ou à la fourniture de certains produits ou services par la Banque.

### 7 Personnes ayant accès aux Données Personnelles et objectifs de cet accès

Les Données Personnelles sont susceptibles d'être transférées par la Banque aux catégories de destinataires suivantes :

- (i) d'autres institutions financières, en ce compris des banques, compagnies d'assurance, sociétés expertes en fiscalité, émetteurs de cartes de paiement et de crédit, gestionnaires de plateformes de messagerie interbancaire, fournisseurs de solutions de paiement en ligne ; l'ensemble de ces institutions agissant comme responsables de traitement dans le cadre des services et produits proposés par la Banque (par exemple, traiter une transaction sur un instrument financier, proposer un produit d'assurance, fournir une carte de crédit, prêter des activités de dépositaire titres, intervenir en tant que banque du bénéficiaire d'un virement, ou encore produire un rapport fiscal) ;
- (ii) des prestataires de services externes dont l'intervention est nécessaire dans le cadre des services prestés aux clients, notamment dans le secteur des interfaces bancaires (par exemple, catégorisation des transactions et agrégation des comptes), technologies de l'information (par exemple, gestion des tâches informatiques opérationnelles ou encore gestion et hébergement de l'infrastructure technique), de la sécurité physique (par exemple, transport de fonds ou gestion des activités de vidéosurveillance), des impressions (par exemple, impressions des extraits de comptes), de la gestion des documents et données des clients (par exemple, destruction sécurisée de documents, revue de qualité, organisation et conservation des documents et données), de la consultance (par exemple, dans le cadre du développement de nouveaux produits et services), ou encore des communications (par exemple, gestion des mailings) ; l'ensemble de ces prestataires agissant comme sous-traitants pour le compte de la Banque ;
- (iii) des prestataires de services externes dont l'intervention est nécessaire dans le cadre des obligations légales et réglementaires de la Banque, notamment visant à « connaître son client » (par exemple au travers de rapports, auquel cas le

prestataire agit comme responsable de traitement), d'identification des clients qui seraient actionnaires de certaines sociétés et la facilitation de l'exercice de leurs droits de vote (par exemple par l'envoi de rapports de positions à des émetteurs européens et informations sur les assemblées générales envoyées aux clients), de reporting (par exemple, mettre en forme le reporting transactionnel destiné au régulateur financier, auquel cas le prestataire agit comme sous-traitant), ou encore de révision et de certification des comptes de la Banque (auquel cas le réviseur de comptes agit comme responsable du traitement).

Ces destinataires des Données Personnelles sont tenus de respecter les obligations légales et contractuelles en matière de protection des Données Personnelles, en ce compris le secret professionnel ou les obligations de confidentialité applicables.

La Banque peut également transférer les Données Personnelles si elle y est tenue soit en vertu d'une obligation légale ou réglementaire, soit en vertu d'une contrainte émanant d'une autorité publique dans les limites légales.

Conformément aux obligations légales et réglementaires propres à l'échange obligatoire d'informations dans le domaine fiscal avec les pays y ayant adhéré, la Banque est susceptible de communiquer certaines Données Personnelles du client aux autorités fiscales luxembourgeoises. Les autorités fiscales luxembourgeoises peuvent communiquer les données transmises par la Banque à chaque autorité fiscale étrangère compétente en vertu des obligations légales et réglementaires applicables.

Dans certaines juridictions, les dispositions légales et réglementaires applicables aux (transactions impliquant des) instruments financiers et droits similaires exigent que l'identité des détenteurs (in)directs ou des bénéficiaires effectifs de ces instruments ainsi que leurs positions dans lesdits instruments soient révélées. Le non-respect de ces obligations peut entraîner le blocage des instruments financiers (le cas échéant, avec l'effet que les droits de vote ne puissent être exercés, que les dividendes ou autres droits ne puissent être perçus, que les instruments financiers ne puissent être vendus ou faire autrement l'objet d'actes de disposition) ou toute autre sanction ou mesure restrictive prévue par les dispositions précitées.

En cas d'investissement dans ce type d'instruments financiers, le client devra se conformer aux dispositions légales et réglementaires applicables. Pour ce faire, le client donne expressément mandat à la Banque de révéler, à sa discrétion, l'identité du client et/ou du bénéficiaire effectif ainsi que leurs positions dans lesdits instruments financiers.

Enfin la Banque peut également transférer les données personnelles sur instructions du client.

En principe, les Données Personnelles sont conservées par la Banque et ses prestataires au sein de l'Union européenne. À l'occasion de tout transfert de Données Personnelles qui s'avérerait nécessaire, la Banque veillera à ce qu'une décision d'adéquation rendue par la Commission européenne existe, ou, le cas échéant, à ce que des garanties appropriées aient été mises en place (par exemple, l'adoption de clauses types de protection des données, l'adhésion à un code de conduite ou encore l'obtention d'une certification).

## 8 Droits des personnes physiques

Chaque personne physique dispose d'un droit de requérir l'accès à ses Données Personnelles et d'obtenir leur copie ainsi que, dans le cas où ces Données Personnelles seraient incomplètes ou erronées, leur rectification.

Elle dispose également du droit à la limitation du traitement de ses Données Personnelles, du droit de s'opposer à leur utilisation ainsi que du droit d'obtenir leur effacement par le Responsable du Traitement, aux conditions et dans les limites prévues par le Règlement et découlant notamment des obligations légales et contractuelles de la Banque. Dans tous les cas, la personne physique peut s'opposer au traitement de ses Données Personnelles à des fins de prospection directe et ce, sans donner de motif.

Elle dispose également d'un droit à la portabilité de ses Données Personnelles, à savoir le droit de recevoir les Données Personnelles la concernant ou en demander la communication à un autre Responsable du Traitement dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine.

La personne physique peut retirer, à tout moment, le consentement qu'elle a donné dans les cas où la Banque a sollicité un tel consentement pour le traitement de ses Données Personnelles. La légalité du traitement fondé sur le consentement accordé avant son retrait ne sera alors pas affectée.

La personne physique peut exercer ses droits en soumettant une demande écrite, signée et en justifiant de son identité :

- via la messagerie sécurisée de la banque en ligne BILnet, en précisant dans l'objet du message : Protection des données / Demande d'exercice de droits
- par email à l'adresse [dpo@bil.com](mailto:dpo@bil.com)
- via le formulaire dédié disponible sur notre site [BIL.com](https://survey.bil.com/?e=328967&d=l&h=7FB269DAC3609B7&l=fr) sous le lien suivant : <https://survey.bil.com/?e=328967&d=l&h=7FB269DAC3609B7&l=fr>
- par courrier à l'adresse suivante : Client Care Center, 69 route d'Esch L-2953 Luxembourg.

Toutefois, en cas de demande manifestement infondée ou excessive, la Banque se réserve le droit d'exiger le paiement de frais raisonnables qui tiennent compte des coûts administratifs supportés pour fournir les informations, procéder aux communications ou prendre les mesures demandées. Toute demande sera réputée excessive à partir de la 3ème demande effectuée dans l'année courante ayant débuté au moment de la première demande. La Banque pourra dès lors exiger le paiement de frais équivalant aux frais de recherche définis par sa grille tarifaire disponible sur [BIL.com](https://bil.com).

Si la réponse reçue ne lui a pas donné entière satisfaction ou pour toute question relative à la protection des données, la personne physique a la possibilité d'en référer au Délégué à la protection des données en le contactant soit via la messagerie sécurisée de la banque en ligne BILnet, soit par email à l'adresse suivante : [dpo@bil.com](mailto:dpo@bil.com), soit par courrier à l'adresse suivante : Délégué à la protection des données, 69 route d'Esch L-2953 Luxembourg.

Il lui est également possible d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale pour la Protection des Données par courrier à l'adresse suivante : 15, boulevard du Jazz, L-4370 Belvaux ou en complétant le formulaire en ligne qui est disponible sur le site de la CNPD dans la section Particuliers -> Faire valoir vos droits.

## 9 Durée de conservation des Données Personnelles

Les Données Personnelles seront conservées par la Banque pour une durée n'excédant pas celle nécessaire au regard des finalités poursuivies par la Banque et conformément à ses obligations légales, à savoir 10 ans après la clôture de la relation commerciale avec les clients.

Les Données Personnelles des prospects sont conservées pour une période de 2 ans à compter de leur date de collecte.

A titre d'exception (interruption et suspension légales des périodes de conservation), la Banque pourra conserver les données au-delà des périodes mentionnées ci-dessus et cela dans le respect des dispositions légales applicables.

## 10 Sécurité des Données Personnelles

La Banque protège les Données Personnelles et en assure la confidentialité. Pour ce faire la Banque implémente des mesures organisationnelles et techniques telles que :

- L'information et la formation du personnel de la Banque quant à ses obligations en matière de protection des données ;
- L'intégration des impacts en matière de protection des données dès la conception des produits, services et fonctionnalités proposés par la Banque ;
- La mise en place d'un cadre de sécurité de l'information ;
- L'obligation contractuelle que les sous-traitants de la Banque présentent et implémentent un niveau similaire de protection des données, conformément au Règlement Général sur la Protection des Données.