

Politique en matière de traitement des Données Personnelles

Banque Internationale à Luxembourg (ci-après, « **la Banque** » ou « **la BIL** »), agissant en qualité de responsable du traitement (à savoir qui détermine les finalités et les moyens du traitement des données à caractère personnel), accorde une importance primordiale à la protection de vos données à caractère personnel (à savoir toute information concernant une personne physique identifiée ou identifiable).

La Politique relative à la protection des données à caractère personnel (ci-après, « **la Politique** ») s'applique pour toutes les personnes physiques dont les données à caractère personnel sont traitées par la BIL dans le cadre d'une relation commerciale, conformément au Règlement (UE) 2016/679 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 (ci-après, « **le RGPD** »). Cette Politique décrit les obligations de la Banque en tant que responsable du traitement, les traitements de données effectués, ainsi que vos droits à l'égard de vos données à caractère personnel.

La Banque s'engage à ne pas vendre vos données à caractère personnel à quelque tiers que ce soit.

1. Données à caractère personnel traitées

Les données personnelles traitées par la Banque peuvent être fournies directement par vous, collectées par la Banque lors de votre utilisation des services, être fournies par des tiers ou provenir de sources publiques.

Dans certains cas, le refus de communiquer les données à caractère personnel à la Banque et l'interdiction qui lui serait faite de les traiter pourraient faire obstacle à la fourniture de certains produits ou services par la Banque, ou à la poursuite d'une relation avec la Banque.

La personne qui communique à la Banque des données à caractère personnel relatives à des tiers (ex. les membres de sa famille, des proches, des mandataires, des représentants légaux, des actionnaires de sociétés, des dirigeants, des administrateurs ou encore des bénéficiaires effectifs) doit y être autorisée par ces tiers et les informer que la Banque procède à des traitements de données à caractère personnel pour les mêmes finalités et selon les mêmes modalités que celles exposées dans la présente Politique.

Aux fins de l'exécution de ses obligations et dans la limite du nécessaire, la Banque est susceptible de traiter des « catégories particulières de données », telles que les données relatives à la santé, aux condamnations et infractions et à l'exercice d'une fonction publique.

Dans le cadre de ses activités, la Banque est amenée à traiter diverses catégories de données à caractère personnel en fonction des services auxquels vous avez souscrits ou êtes sur le point de souscrire, comme indiqué ci-dessous :

Données à caractère personnel que vous fournissez à la Banque :

- Données d'identification personnelle : *ex. genre, prénom, nom de famille, date et lieu de naissance, nationalité, spécimen de signature...* ;
- Données de contact : *ex. numéro de téléphone, adresse postale, adresse électronique, langue de communication...* ;
- Données professionnelles : *ex. profession, salaire, employeur...* ;
- Données fiscales : *ex. numéro d'identification fiscal, statut fiscal...* ;
- Données relatives à votre situation familiale : *ex. état civil, membres de la famille...* ;
- Documents officiels : *ex. copie de la carte d'identité, passeport, titre de séjour, certificat de résidence...* ;
- Données économiques et financières : *ex. revenus, origine des fonds, patrimoine...* ;
- Données commerciales : *ex. produits souscrits, encours, échéance, montant...* ;
- Données relatives à votre score de risque : *ex. dans la cadre du risque crédit, des services d'investissement...* ;
- Données relatives aux assurances : *ex. compagnies d'assurance, types d'assurance, montants assurés...* ;
- Informations relatives à vos projets ;
- Données issues d'échanges par voie électronique, postale, téléphonique ou lors d'échanges en présence physique.

Données à caractère personnel collectées par la Banque lors de votre utilisation des services :

- Données de connexion et navigation : *ex. méthode d'authentification dans BILnet, préférences en matière de cookies, adresse IP, actions effectuées dans BILnet ;*
- Données de géolocalisation : *ex. lorsque vous demandez à trouver le guichet le plus proche de vous sur BILnet ;*
- Données transactionnelles : *ex. montant, date et heure de la transaction, devise, bénéficiaire et donneur d'ordre, lieu de la transaction ;*
- Enregistrements vidéo issus des systèmes de vidéosurveillance installés à l'intérieur et aux alentours des bâtiments et installations, y compris les guichets automatiques bancaires ;
- Enregistrements téléphoniques.

Données à caractère personnel provenant de tiers :

- Données d'identification et coordonnées de tiers : *ex. données d'un ayant-droit d'un compte dormant ou en déshérence, données d'un héritier ;*
- Données relatives aux condamnations pénales et aux infractions : *ex. données issues d'une base de données utilisée dans le cadre de la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme ;*
- Données d'identification, données de contact et données économiques et financières fournies par des tiers : *ex. données d'un bénéficiaire effectif fournies par un représentant d'une société, mandataire sur compte ;*
- Toutes données émanant d'autorités publiques : *ex. ordonnances judiciaires, demande ponctuelle d'une autorité régulatrice.*

Données à caractère personnel provenant de sources publiques :

- Données issues de réseaux sociaux : *ex. pour répondre aux obligations légales de diligence raisonnable ;*
- Données issues d'articles de presse ;
- Données issues de registres en ligne : *ex. registre de commerce et des sociétés, registre des bénéficiaires effectifs.*

Toutes les données à caractère personnel susmentionnées sont susceptibles d'être traitées par la Banque pour toutes les personnes physiques avec lesquelles elle serait en contact dans le cadre d'une relation commerciale, suivant les services fournis ou sur le point d'être fournis. Cela concerne notamment, sans que cette liste ne soit exhaustive :

- Les clients ;
- Les prospects ;
- Les héritiers et ayants droits ;
- Les donneurs d'ordre ou bénéficiaires d'une instruction de paiement ;
- Les garants ;
- Les mandataires ou représentants, y compris les notaires et avocats ;
- Les bénéficiaires effectifs de personnes morales.

2. Finalités de traitement et durée de conservation des données

La Banque ne recueille que les données à caractère personnel nécessaires à l'exécution des services qui vous sont fournis et au respect de ses obligations légales.

Les données à caractère personnel collectées et traitées par la Banque servent à poursuivre diverses finalités de traitement, en fonction des services auxquels vous avez souscrit ou êtes sur le point de souscrire. Une fois que ces finalités sont atteintes, la Banque procède à l'effacement desdites données à caractère personnel. A titre d'exception (interruption et suspension légales des périodes de conservation), la Banque pourra conserver les données au-delà des périodes mentionnées ci-dessous, dans le respect des dispositions légales applicables.

Les finalités poursuivies et les durées de conservation en découlant sont principalement les suivantes :

- Le respect d'une obligation légale à laquelle la Banque est soumise :

- entrée en relation aboutie et non aboutie ;
- les directives en matière d'information du client relativement aux services d'investissement dans le domaine des instruments financiers (MiFID) et des produits d'assurance (IDD) ;
- l'identification des clients dans le cadre de la facilitation de l'exercice des droits de vote liés à des sociétés européennes cotées ;
- les obligations de reporting et d'échange automatique d'informations vers les autorités pertinentes, qu'elles

soient luxembourgeoises ou non ;

- la bonne gestion du risque de crédit par la Banque et votre capacité de remboursement, y compris l'évaluation régulière des biens immobiliers ;
- la détection des transactions frauduleuses ;
- la prévention des abus de marché ;
- la prévention de toute tentative de fraude ;
- les demandes des autorités locales et étrangères ;
- la tenue de la comptabilité ;
- la gestion des crédits non-performants ;
- la gestion des comptes dormants, successions, recouvrements, procédures d'insolvabilité, saisies, litiges etc...
- les missions d'audit ;
- la gestion des réclamations ;
- l'enregistrement des conversations téléphoniques qui donnent lieu ou sont destinées à donner lieu à des transactions ;
- les obligations liées au respect du RGPD.

Les données à caractère personnel traitées dans le cadre du respect des obligations légales sont conservées pendant 10 ans après la fin de votre relation avec la Banque, à l'exception des traitements suivants qui ont une durée de conservation différente :

Traitement de données	Durée de conservation des données
Entrée en relation non-aboutie	2 ans après la dernière interaction
Enregistrement des conversations téléphoniques qui donnent lieu ou sont destinées à donner lieu à des transactions	10 ans après la date de l'enregistrement de la conversation
Gestion des litiges	30 ans après la clôture du litige, selon la situation prévue par le code civil
Gestion des comptes dormants	10 ans après le transfert des avoirs à la Caisse de consignation

L'exécution d'un contrat entre la Banque et vous ou à l'exécution de mesures précontractuelles. En particulier, les données à caractère personnel sont traitées pour la mise en œuvre, l'administration et la gestion de la relation contractuelle ainsi que pour la mise à jour de vos informations :

- la fourniture de services bancaires et d'assurances ;
- l'exécution et l'enregistrement de vos transactions financières ;
- la définition de votre score de risque de crédit ainsi que la définition de votre appétit au risque en relation avec la fourniture de services d'investissement ;
- la fourniture de vos avis et extraits de comptes ;
- la gestion de vos demandes de crédit ;
- la gestion de vos accès à notre service en ligne BILnet.

Les données à caractère personnel traitées dans le cadre de l'exécution d'un contrat sont conservées pendant 10 ans après la fin de votre relation avec la Banque.

- Votre **consentement** collecté à des fins de prospection et de marketing relatif à des produits bancaires, financiers et d'assurance, ou à d'autres produits promus par la Banque ainsi que la gestion du suivi analytique sur BILnet.

Votre consentement est actif jusqu'à son retrait qui peut facilement être opéré dans votre espace BILnet. Les enquêtes marketing et commerciales que vous recevez via courriel électronique sont effacées 90 jours après l'envoi du formulaire.

L'acceptation du suivi analytique est redemandée tous les 12 mois sur BILnet.

- L'exécution d'une **mission d'intérêt public** à laquelle la banque est soumise :

- la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, y compris les lois applicables en matière de sanctions internationales et d'embargos ;
- les obligations visant « à connaître le client » (Know Your Customer).

Les données à caractère personnel traitées dans le cadre d'une mission d'intérêt public sont conservées pendant 10 ans après la fin de votre relation avec la Banque.

- **L'intérêt légitime** de la Banque à :

- veiller à votre sécurité, à protéger les biens dont elle a la responsabilité mais aussi pour prévenir tout type d'incidents ;
- fournir des services de qualité toujours plus adaptés à vos besoins ;
- réaliser des enquêtes de satisfaction et des sondages.

Traitement de données	Durée de conservation des données
Gestion de la vidéosurveillance	Au plus tard 30 jours après l'enregistrement
Enquêtes de satisfaction, sondages et demandes de prise de rendez-vous	90 jours après l'envoi du formulaire

3. Activités de profilage et décisions automatisées

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

- la collecte et l'analyse d'informations concernant votre situation économique et votre comportement bancaire afin de vous attribuer un profil et vous proposer des offres commerciales personnalisées et adéquates, y compris des produits d'investissements qui répondent à votre profil de risque ;
- la gestion du risque auquel est exposée la Banque par l'analyse de votre comportement bancaire ainsi qu'une meilleure information quant à votre situation financière et aux risques que présentent certaines de vos demandes, comme par exemple une demande d'augmentation d'une limite de crédit ;
- la lutte contre la fraude, le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme via l'analyse de votre profil, de votre zone géographique, de vos habitudes bancaires et votre historique transactionnel par rapport à un ensemble de critères prédéfinis permettant de détecter les comportements suspects.

La Banque a automatisé certaines prises de décisions afin d'accélérer le traitement des demandes et d'assurer leur impartialité :

- les demandes de changement de limite de vos cartes de crédit ;
- la gestion du dépassement de vos comptes ;
- le blocage de vos cartes de crédit en cas d'indisponibilité de fonds suffisants ;
- le déblocage de vos cartes de crédit dès approvisionnement des comptes ;
- adaptation des taux des crédits immobiliers en cas de non-domiciliation récurrente de revenus.

La logique appuyant la décision repose sur une analyse de votre comportement bancaire ainsi que des actifs et crédits sur votre compte.

Dans le cadre de ces décisions automatisées, vous avez le droit de demander que la Banque réexamine votre situation par le biais du droit à l'intervention humaine.

4. Transferts de données et destinataires

Certaines données à caractère personnel peuvent être transmises à certains destinataires pour lesquels la Banque s'est assurée de la licéité et de la sécurité du transfert par des mesures de sécurité organisationnelles et techniques et/ou des instruments juridiques contraignants.

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

Vos données à caractère personnel sont susceptibles d'être transférées par la Banque notamment aux catégories de destinataires suivants :

Destinataires	Finalités du transfert de données à caractère personnel
Filiales ou succursales de la Banque	BIL Lease : exécution d'un contrat de leasing signé par le client BIL France : gestion de la relation d'affaires avec le client
Auditeurs externes	Réalisation d'audits de la Banque : de révision et de certification des comptes de la Banque (auquel cas le réviseur de comptes agit comme responsable du traitement).
Avocats	Ex. en cas de recouvrement
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 agissent comme responsables de traitement dans le cadre des services et produits proposés par la Banque : - traiter une transaction sur un instrument financier - proposer un produit d'assurance - fournir une carte de paiement - prêter des activités de dépositaire titres - intervenir dans les instructions de paiement - produire un rapport fiscal
Autorités fiscales luxembourgeoises	Obligations légales et réglementaires propres à l'échange obligatoire d'informations dans le domaine fiscal (CRS/FATCA) avec les pays y ayant adhéré. 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.
Administration de l'Enregistrement, des Domaines et de la TVA, Luxembourg	Obligation légale de transmission des informations de paiement par la Banque dans le cadre de la lutte contre la fraude TVA.
Autorités de surveillance étrangères Sociétés émettrices d'instruments financiers Dépositaires et sous-dépositaires	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, et 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.

Autorités publiques (ex. police judiciaire, Cellule de Renseignement Financier (CRF), Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF), etc...) ;	Répondre aux demandes ad hoc des autorités.
Prestataires de services externes (les principaux prestataires de services externes sont repris dans le tableau en annexe)	La Banque a recours à des prestataires de services externes : Relativement aux services fournis, dans le cadre, notamment : - des interfaces bancaires (agrégation des comptes) - des technologies de l'information (gestion et hébergement de l'infrastructure informatique) - de la sécurité physique (transport de fonds, vidéosurveillance) - des impressions (extraits de comptes, documents et lettres) - de la gestion des documents et données des clients (conservation et destruction sécurisées, revue de qualité) - de la consultance (p.ex. développements de nouveaux produits et services) - des communications (gestion des communications téléphoniques et e-mails) L'ensemble de ces prestataires agissent comme sous-traitants pour le compte de la Banque. Dans le cadre des obligations légales et réglementaires de la Banque, notamment : - visant à « connaître son client » (au travers de rapports et recherches, auquel cas le prestataire agit comme responsable de traitement) - d'identification des clients qui seraient actionnaires de sociétés européennes et la facilitation de l'exercice de leurs droits de vote (par l'envoi de rapports de positions à des émetteurs européens et informations sur les assemblées générales envoyées aux clients)
Autres destinataires	- sur base de vos instructions (consentement) - en vertu d'une obligation légale ou réglementaire

Les traitements de données à caractère personnel sont, en principe, effectués au sein de l'Espace Economique Européen (EEE). Toutefois, il peut arriver que certains traitements de données soient effectués en dehors de l'EEE par un prestataire ou une filiale. Dans ce cas, avant d'effectuer quelque transfert de données que ce soit, la Banque s'assure que, selon la situation :

- Le pays vers lequel les données sont transférées bénéficie d'une décision d'adéquation émanant de la Commission européenne ;
- Le destinataire des données a mis en place des garanties appropriées, telles que les clauses contractuelles types pour les transferts de données vers des pays tiers.

Dans ces cas exceptionnels, et pour des traitements de données à caractère personnel qui ne revêtent pas un caractère répétitif, la Banque peut transférer des données à caractère personnel vers des pays tiers sans recourir à des garanties appropriées (ex. transfert des données vers un pays tiers dans le cadre d'une procédure contentieuse à l'étranger avec un client).

5. Sécurité de vos données

La Banque s'engage à prendre toutes les mesures techniques et organisationnelles nécessaires pour garantir la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité de vos données à caractère personnel. Pour ce faire, les mesures suivantes, non limitatives, sont mises en œuvre pour assurer la sécurité de vos données :

- L'information et la formation du personnel de la Banque sur ses obligations en matière de protection des données ;
- La rigoureuse application des principes de protection des données dès la conception et de la protection des données par défaut pour tous les produits, services et fonctionnalités proposés par la Banque ;
- La mise en place d'un cadre de sécurité de l'information ;
- La stricte application de procédures et politiques internes ;
- 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 (RGPD).

6. Exercice de vos droits

Conformément aux dispositions du RGPD, vous pouvez exercer les droits suivants :

- Droit d'accès à vos données à caractère personnel ;
- Droit à la rectification de vos données à caractère personnel ;
- Droit à l'effacement de vos données à caractère personnel aux conditions et dans les limites des obligations légales et contractuelles de la Banque ;
- Droit à la limitation du traitement de vos données à caractère personnel ;
- Droit à la portabilité de vos données à caractère personnel ;
- Droit d'opposition au traitement de vos données à caractère personnel ;
- Droit d'opposition à la prise de décision automatisée.

En ce qui concerne les traitements reposant sur une prise de décision automatisée, le droit à l'intervention humaine peut être exercé pour tous les traitements concernés, à l'exception des traitements :

- Basés sur l'exécution d'un contrat ;
- Basés sur le consentement ;
- Dont la prise de décision automatisée est légalement autorisée.

Si la base légale d'un traitement repose sur votre consentement, vous pouvez à tout moment revenir sur votre choix en donnant ou retirant votre consentement (Opt-Out). Le retrait du consentement ne compromet pas la licéité du traitement fondé sur le consentement effectué avant ce retrait.

Pour les traitements liés à de la prospection marketing ou commerciale, vous pouvez modifier votre consentement directement dans votre espace BILnet.

Tous les droits susmentionnés peuvent être exercés par différents canaux de communication :

- Par message sécurisé sur BILnet, en adressant votre demande au Délégué à la Protection des Données de la Banque ;
- Par courrier électronique à l'adresse suivante : dpo@bil.com ;
- Via le formulaire dédié disponible sur notre site BIL.com sous le lien suivant : <https://survey.bil.com/?e=328967&d=I&h=7FB269DAC3609B7&l=fr> ;
- Par courrier postal à l'adresse suivante :
Banque Internationale à Luxembourg S.A.
À l'attention du Délégué à la Protection des Données
69 route d'Esch
L-2953 Luxembourg

La Banque s'efforcera de vous répondre dans les meilleurs délais et au plus tard endéans un mois à compter de la réception de votre demande. Selon la complexité de la demande, ce délai peut être prolongé de deux mois. La Banque vous informera de cette prolongation et des motifs du report dans un délai d'un mois à compter de la réception de la demande.

Certaines demandes d'exercice peuvent être sujettes à des limitations. Des obligations légales peuvent contraindre la Banque à ne pas donner suite au droit à l'oubli (effacement). Les demandes d'accès peuvent être limitées afin de garantir la protection des droits et libertés d'autrui.

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 d'exercice d'un même droit effectuée durant l'année glissante suivant la réception de la première demande. La Banque pourra dès lors exiger le paiement de frais équivalents aux frais de recherche définis par sa grille tarifaire disponible sur BIL.com.

En cas de réponse insatisfaisante, vous pouvez introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale pour la Protection des Données :

- Soit par courrier postal à l'adresse suivante : 15, Boulevard du Jazz, L-4370 Belvaux ;
- Soit en ligne sur cnpd.lu dans la rubrique « Particuliers » -> « Faire valoir vos droits »

Vous pouvez déposer une réclamation auprès de l'autorité de surveillance compétente, qui est l'autorité de votre pays de résidence.

Annexe : Tableau des prestataires de service principaux

La Banque a principalement recours aux prestataires de services externes ci-dessous, qui sont utilisés à des fins de sous-traitance, notamment pour effectuer les traitements de données à caractère personnel suivants :

Prestataire	Finalité	Zone géographique du traitement
Bosch Allemagne	Gestion de la vidéosurveillance	Allemagne
Medallia (anc. CheckMarket Belgique)	Gestion des mailings et enquêtes de satisfaction	Belgique
POST Telecom S.A. Luxembourg	Gestion des enregistrements téléphoniques	Luxembourg
Isabel S.A. (Multiline) Belgique	Services de paiement	Luxembourg
kyndryl Luxembourg (PSF)	Fourniture des prestations informatiques	Luxembourg et Pologne
i-Hub Luxembourg (PSF)	Centralisation et mutualisation des données KYC	Luxembourg
Lab Luxembourg (PSF)	Archivage des signatures électroniques	Luxembourg
LexisNexis Grande-Bretagne	Recherche d'informations sur les clients	Irlande
Luxhub Luxembourg (PSF)	Rapport CESOP et Instant Payment	Luxembourg
LuxTrust Luxembourg (PSF)	Emission et gestion des identités numériques (certificat LuxTrust)	Luxembourg
Payconiq Luxembourg	Fourniture du service Payconiq	Luxembourg
Salesforce Irlande	Fourniture du CRM de la Banque Gestion des entrées en relation Gestion de la messagerie sécurisée	Suède
Snowflake Pays-Bas	Calcul, manipulation de données et exploitation analytique à grande échelle	Pays-Bas, Allemagne
SWIFT Belgique	Echange de messages sécurisés sur les transactions financières	Pays-Bas
Victor Buck Services Luxembourg (PSF)	Gestion des impressions et envoi de courriers	Luxembourg
Worldline Financial Services Europe S.A. Luxembourg (PSF)	Edition et personnalisation des cartes de paiement Activités liées à l'émetteur des cartes de paiement Blocage de cartes, gestion des incidents et des réclamations Gestion de la fonction 3D Secure	Luxembourg