RAIFFEISEN

# Déclaration de confidentialité spéciale de Raiffeisen relative aux cartes et à l'app Raiffeisen TWINT («moyens de paiement»)

## 1 Généralités

Cette déclaration de confidentialité spéciale de Raiffeisen relative aux cartes et à l'app Raiffeisen TWINT (ci-après la «**Déclaration de confidentialité Cartes**») fournit des informations supplémentaires à la Déclaration de confidentialité générale du groupe Raiffeisen (ci-après la «**Déclaration de confidentialité générale**», consultable à l'adresse raiffeisen.ch/informations-legales ou sur demande) concernant le traitement des données à caractère personnel (ci-après les «**données personnelles**») en lien avec les cartes émises par Banque Raiffeisen (ci-après la «**Banque**»), notamment les cartes de crédit et les cartes Prepaid Raiffeisen, ainsi que les cartes de crédit Business Raiffeisen (ci-après collectivement dénommées les «**cartes de crédit**»), les cartes de débit Raiffeisen (ci-après les «c**artes de débit**») ainsi que, le cas échéant, les cartes de compte Raiffeisen (ci-après les «**cartes de compte**») et l'app Raiffeisen TWINT (ci-après l'«app TWINT». Lorsqu'il est employé ci-dessous, le terme «**cartes**» désigne individuellement et collectivement toutes les cartes – de crédit, de débit et les cartes Prepaid ainsi que les cartes de compte et les cartes de crédit Business. Lorsqu'il est employé ci-dessous, le terme «moyens de paiement» désigne en plus des cartes également l'app TWINT. Les aspects énoncés dans la présente Déclaration de confidentialité Cartes peuvent concerner de différentes manières et à des degrés divers les cartes de crédit, les cartes de débit ou les cartes de compte ainsi que l'app TWINT, notamment en raison de la diversité des possibilités d'utilisation, de la portée des prestations, des processus, des infrastructures et des prestataires. Les explications ci-dessous s'appliquent également aux sociétés qui optent pour les cartes de crédit Business.

La présente Déclaration de confidentialité Cartes ne restreint en aucune manière la portée de la Déclaration de confidentialité générale. De la même manière, la Déclaration de confidentialité générale ne restreint en aucune façon la portée de la présente Déclaration de confidentialité Cartes. Les deux déclarations de confidentialité se complètent et s'appliquent en complément des «Conditions générales pour l'utilisation des cartes de crédit Raiffeisen», des «Conditions générales pour l'utilisation des cartes de crédit Business Raiffeisen», des «Conditions générales pour l'utilisation des cartes de débit Raiffeisen», des «Conditions générales pour l'utilisation des cartes de compte Raiffeisen» ainsi que des «Conditions générales pour l'utilisation de l'app Raiffeisen TWINT» et des «Conditions générales d'affaires», dans leur version alors en vigueur (disponibles sur raiffeisen.ch/f/downloadcenter, raiffeisen.ch/informations-legales ou auprès de la Banque, sur demande). Les Règlements de base de la Banque (disponibles sur raiffeisen.ch/informations-legales ou auprès de la Banque, sur demande) s'appliquent également aux cartes.

## 2 Acquisition des données; catégories de données

La Banque traite notamment les données personnelles que le titulaire de carte  resp. l'utilisateur de l'app TWINT (ci-après individuellement et collectivement dénommés «titulaires de moyens de paiement» lui transmet (y compris dans le cadre de la consultation ou de l'utilisation des offres en ligne et hors ligne, comme les sites Web et les applications); dont elle prend connaissance dans le cadre de la relation d'affaires; qui sont publiquement disponibles (p. ex. données du registre foncier, du registre de commerce et du registre des poursuites, données géographiques, données tirées d'Internet, des réseaux sociaux et de la presse); disponibles auprès des autorités, pouvant être obtenues de tiers (comme les organismes de crédit, les fournisseurs de données sur la solvabilité ou la cote de crédit, les commerçants d'adresses) ou celles découlant du traitement de telles données.

Les données traitées (obtenues par la Banque elle-même ou par des tiers) sont notamment les données relatives aux personnes (p. ex. coordonnées, adresses, informations personnelles, adresses e-mail, numéros de téléphone, âge, sexe, région de résidence, données de légitimation et d'accès), les données contractuelles (p. ex. données relatives au crédit et aux produits), les données financières (p. ex. scoring, notation et solvabilité, données sur le patrimoine et les produits), les données transactionnelles (p. ex. règlements par carte, points d'acceptation, bénéficiaires P2P du paiement/mandants, montants des paiements, type d'utilisations des cartes, autres données de paiement), les données relatives aux services TWINT à valeur ajoutée (p. ex. campagnes, cartes clients, fonctions partenaires), les données liées aux interactions (p. ex. l'utilisation d'applications, visites sur les sites Web et les réseaux sociaux de la Banque ou du groupe Raiffeisen), ainsi que les données relatives aux besoins du client (p. ex. mode de contact préféré, intérêt pour certains produits et services), les données tirées de la présence Web des entreprises et les profils établis à partir de toutes ces données concernant les intérêts pour les produits et prestations et les autres aspects du titulaire de moyens de paiement.

Les autres catégories de données personnelles sont les suivantes: données liées à des procédures ou enquêtes menées par des autorités, tribunaux, associations et organisations

(comme les organismes d'autorégulation) et leurs instances; données tirées de registres publiques; données issues d'organismes de crédit, de commerçants d'adresses, de fournisseurs de données sur la solvabilité ou la cote de crédit de tiers; données issues des banques, compagnies d'assurance, partenaires commerciaux du groupe Raiffeisen, partenaires de distribution et autres partenaires contractuels du groupe Raiffeisen (p. ex. en lien avec des produits et prestations du ou pour le titulaire de moyens de paiement, notamment en lien avec des achats, paiements, réclamations amorcés ou réalisés); les données concernant la profession et les autres activités du titulaire de moyens de paiement (hobbies, activités associatives, etc.); données provenant de personnes proches du titulaire de moyens de paiement, comme son employeur, les membres de sa famille, des conseillers, des avocats (notamment pour le traitement des contrats); procurations, références et données tirées des contacts du titulaire de moyens de paiement avec des tiers (p. ex. procès-verbaux, notes au dossier); données relatives au respect des prescriptions légales, comme la lutte contre le blanchiment d'argent ou les restrictions à l'exportation; données issues de la presse et des médias généralistes et d'Internet; données socio-démographiques; données géographiques; données concernant les intérêts du titulaire de moyens de paiement (p. ex. pour le marketing); données liées à l'utilisation des sites Web et applications (p. ex. adresse IP, adresse MAC des produits électroniques comme les appareils mobiles, les ordinateurs, etc., données relatives à ces appareils et à leur configuration, cookies, date, heure et durée d'une visite, contenus consultés, fonctions utilisées, commandes passées ou avortées, sites Web référants et données de localisation).

La Banque traitera en outre les données mentionnées dans la Déclaration de confidentialité générale et celles mentionnées au chiffre 3 ci-dessous.

La Banque traite également les données personnelles de personnes liées par une relation client (p. ex. ayants droit économiques, partenaires, bénéficiaires P2P du paiement/mandants), qu'elle obtient du titulaire de moyens de paiement ou de tiers. Si les données proviennent du titulaire de moyens de paiement, celui-ci doit s'assurer que ces personnes connaissent la présente déclaration de confidentialité Cartes et ne transmettre leurs données personnelles à la Banque que lorsqu'il y est autorisé et que les données correspondantes sont correctes.

## 3 Finalités du traitement et bases juridiques

La Banque traite les données personnelles conformément aux dispositions relatives à la protection des données applicables et aux fins énoncées ci-dessous, ainsi que dans la Déclaration de confidentialité générale, en son nom propre ou au nom d'un tiers, notamment au profit de la Banque, du groupe Raiffeisen ou, si une justification est nécessaire, conformément aux justifications également indiquées ci-dessous:

- la vérification, la conclusion, l'exécution et la mise en œuvre des contrats: la Banque traite les données personnelles notamment aux fins de la vérification des demandes de carte, de la mise en œuvre des conclusions du contrat et dans le cadre de l'exécution du contrat. Cela comprend notamment la réalisation d'une analyse de crédit et de comportement (y compris l'analyse du risque de fraude et le scoring), l'entretien et le développement des relations client (y compris le service client, l'assistance et la réalisation des événements client) et les communications avec le client.
- la fourniture des prestations en lien avec les cartes, notamment le traitement des transactions et la gestion des cartes. Cela comprend également la divulgation de données transactionnelles à des tiers participant à l'exécution de la transaction (voir également le chiffre 6.3).
- la fourniture de prestations en lien avec l'app TWINT, à savoir notamment le règlement des paiements (y compris la fonction «Payer plus tard») et les services à valeur ajoutée (p. ex. campagnes, cartes clients, fonctions partenaires). Cela comprend également la divulgation de données à d'autres prestataires et des partenaires participant à l'exécution de la prestation, c'est-à-dire à l'exploitant du système de paiement TWINT SA et au fournisseur de la fonction «Payer plus tard».
- la préservation des intérêts de la Banque ou d'un tiers: la Banque traite les données personnelles également aux fins de la préservation de ses propres intérêts légitimes ou de ceux d'un tiers. Les intérêts de la Banque sont divers et comprennent notamment ce qui suit:
  - l'amélioration continue et le développement des produits, prestations, services et applications proposés;
  - la compréhension du comportement du client, de ses placements et de ses besoins, la réalisation d'études de marché ainsi que l'établissement de profils clients pertinents (p. ex. grâce à l'utilisation de moyens de paiement dans certaines catégories de points d'acceptation ou à la fréquence d'utilisation de moyens de paiement pour des achats sur Internet);
  - l'exécution d'activités publicitaires et marketing, y compris l'établissement de profils marketing, de marketing direct, p. ex. par l'envoi d'une newsletter (y compris l'analyse des connaissances acquises) et/ou la réalisation de supports publicitaires, la gestion de la publicité en ligne et des campagnes TWINT;
  - le suivi efficace et effectif d'une relation client, la préservation des contacts et autres communications avec les titulaires de moyens de paiement en dehors de l'exécution du contrat;
  - la garantie de l'exploitation et de l'infrastructure (notamment de l'infrastructure informatique et des offres en lignes générales, des distributeurs);
  - la préservation de la sécurité des données, notamment leur protection contre la perte, la détérioration et l'accès non autorisé aux données personnelles, aux secrets du titulaire de moyens de paiement et aux valeurs patrimoniales de la Banque;
  - l'administration, la gestion, la comptabilité et l'archivage;
  - le respect des exigences légales et réglementaires applicables à la Banque, ainsi que des règles internes de la Banque;
  - dans le cadre de la gestion des risques et pour la prévention et l'identification de transactions frauduleuses,

d'autres délits et comportements répréhensibles;
- la protection des personnes et des biens (p. ex. surveillance vidéo, enregistrements);
- la défense lors d'actions en justice intentées contre la Banque;
- la garantie des droits de la Banque ainsi que la réalisation des sûretés du titulaire de moyens de paiement ou de tiers;
- l'encaissement des créances de la Banque à l'encontre du titulaire de moyens de paiement;
- le traitement des réclamations que le titulaire de moyens de paiement adresse à la Banque en public ou à des établissements en Suisse ou à l'étranger;
- la préparation et l'exécution de la vente ou de l'achat de secteurs opérationnels, d'entreprises ou de parties d'entreprise et d'autres transactions commerciales et la cession des données personnelles connexes;
- la mise en œuvre des droits et recours, la défense contre les prétentions juridiques, les litiges ou les plaintes, ainsi que la lutte contre les comportements abusifs, l'ouverture d'enquêtes et de procédures, à la demande des autorités, la prévention des dommages et des pertes, ainsi que la réponse aux interrogations des autorités.

- le respect des obligations légales: la Banque traite les données dans le cadre de ses obligations légales (conformément au droit suisse et étranger), notamment aux fins de la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, de la vérification de la capacité de crédit du titulaire de carte, de la conservation de certaines données, et afin de répondre aux questions des autorités.
- sur la base du consentement du titulaire de moyens de paiement, dans la mesure où celui-ci est nécessaire: la Banque traite les données personnelles également sur la base du consentement du titulaire de moyens de paiement afin de lui fournir des services, notamment lorsqu'il visite un site Web, lorsqu'il demande ou conclut une relation contractuelle ou dans le cadre de l'utilisation des prestations, services ou applications pertinents. Les consentements à cet égard sont notamment mentionnés dans les conditions générales relatives à la carte concernée ou les conditions générales relatives à l'app TWINT applicables. Le traitement des données respecte à cet égard toujours les finalités pour lesquelles le consentement a été donné.

## 4 Traitement concret de données personnelles fondé sur les bases juridiques énoncées au chiffre 3

### 4.1 Traitement de la demande de carte

En formulant sa demande de carte, le titulaire de carte transmet des données personnelles à la Banque.

Aux fins de la vérification de la demande de carte (notamment la vérification de la solvabilité ou de la capacité de crédit), la Banque traite notamment les coordonnées, la langue, le sexe, la date de naissance, les données relatives à la solvabilité ainsi que les données liées à la vérification aux fins de la lutte contre le blanchiment d'argent (comme les données relatives au métier et à l'ayant droit économique).

Les données personnelles du demandeur ou du titulaire de carte peuvent également être rattachées et traitées avec les données que la Banque obtient elle-même ou d'autres sources. La Banque reçoit ou traite notamment des données provenant d'administrations, de banques de données/d'agences de crédit (World Check, Teledata/CRIF, Creditreform, Zefix, tel.search.ch, etc.), d'organismes de crédit comme la Centrale d'information de crédit (ci-après «ZEK») et du centre de renseignements sur le crédit à la consommation (ci-après «IKO»), des employeurs, de registres comme local.ch, de registres du commerce, des média et, d'une manière générale, d'Internet.

### 4.2 Utilisation de la carte ou de l'app TWINT

Lorsque la carte ou l'app TWINT est utilisée, la Banque traite notamment les données suivantes:
- les données transmises à la Banque pendant la durée de la relation contractuelle ou que la Banque collecte elle-même (p. ex. changement de nom, évolution de la légitimité économique, justificatifs d'avoirs, données provenant d'autres personnes en cas de sinistre assuré);
- les données transactionnelles (données relatives au détail des prestations et retraits d'espèces). Cela comprend notamment les informations suivantes:
  - les points d'acceptation;
  - les bénéficiaires P2P du paiement/mandants (notamment leurs numéros de téléphone mobile)
  - le montant de la transaction;
  - le lieu de la transaction;
  - la date de la transaction;
  - les données complémentaires, comme le type d'utilisation de la carte (p. ex. transaction en ligne, sans contact), le nombre de saisies erronées du code NIP ou la monnaie sélectionnée.
- Pour certaines transactions, par exemple l'achat de billets d'avion, la location d'un véhicule et la réservation d'un hébergement (à l'hôtel), ainsi que pour les paiements entre personnes privées, ces informations sont plus détaillées (p. ex. données sur l'objet acheté, le vendeur, l'acheteur ou données de la personne ayant utilisé la carte ou l'app TWINT, comme ses données personnelles, son adresse e-mail, son numéro de téléphone). La Banque a donc parfois connaissance de ce que le titulaire de moyens de paiement a acheté avec les moyens de paiement;
- dans le cadre de la gestion des risques et de la prévention de la fraude, la Banque traite notamment les données de base et transactionnelles permettant d'évaluer et de couvrir en permanence les risques de crédit de la Banque (p. ex. pour déterminer une limite de crédit appropriée);
- pour se conformer aux lois, directives et recommandations des autorités et aux règles internes, comme en matière de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, et satisfaire à ses obligations de contrôle et de déclaration en matière fiscale, la Banque traite notamment les données de base, financières et transactionnelles du titulaire de moyens de paiement;
- dans le cadre d'une rétrofacturation (chargeback), la Banque reçoit régulièrement du point d'acceptation concerné des informations détaillées sur l'acquéreur et sur la transaction, y compris des données personnelles (p. ex. adresse e-mail et numéro de téléphone du titulaire de moyens de paiement, données relatives à l'objet acheté);

- si la Banque utilise d'autres services d'organismes de carte, elle a la possibilité de recevoir des justificatifs et des données supplémentaires du point d'acceptation (consumer clarity features);
- la Banque tire le cas échéant des données transactionnelles des indications sur le comportement du titulaire de moyens de paiement (p. ex. lieu de domicile et de travail, état de santé, situation financière, loisirs, vie sociale et autres données);
- les données liées à l'utilisation de la carte pour les paiements en ligne, comme l'accès à Internet (adresse IP), les appareils utilisés, les paramètres de langue du navigateur, l'empreinte digitale (device fingerprint) ou une authentification supplémentaire par le titulaire de moyens de paiement ;
- les données liées aux services TWINT à valeur ajoutée (p. ex. campagnes, cartes clients, fonctions partenaires) ou à la fonction «Payer plus tard»;
- les données issues d'autres sources (p. ex. ZEK et IKO, administrations, agences de crédit, employeur, banques de données publiquement disponibles ou registres tels que local.ch ou registre du commerce) dans le cadre du but recherché;
- dans le cadre des prescriptions légales relatives à l'intégrité des données et à la garantie de la communication commerciale avec le titulaire de moyens de paiement, la Banque peut communiquer des données de base et les coordonnées du titulaire de moyens de paiement à la Poste et à d'autres prestataires à des fins de comparaison d'adresse.

### 4.3 Paiements sans contact au moyen de cartes physiques

La Banque permet au titulaire de carte de payer sans contact au moyen de la carte (à l'exclusion des cartes de compte). Cela fonctionne au moyen d'une puce équipée d'une antenne intégrée dans la carte ou dans un appareil mobile. Cette antenne utilise la technologie Near Field Communication (NFC) pour échanger des informations entre le terminal de paiement et la carte ou un appareil mobile.

La puce et la bande magnétique de la carte ne contiennent aucune donnée transactionnelle (comme des données sur les points d'acceptation ou la date d'une transaction ou son montant) ni donnée personnelle du titulaire de carte (comme nom, prénom ou adresse). La puce et la bande magnétique de la carte stockent le numéro de carte (primary account number), la date d'échéance ainsi que les données de vérification de la carte nécessaires au traitement des transactions et à l'utilisation de la carte.

Les titulaires de carte qui souhaitent renoncer au paiement sans contact, malgré les avantages que présente cette fonctionnalité, peuvent la désactiver eux-mêmes depuis les services en ligne ou demander sa désactivation à la Banque. Le titulaire de compte prend acte et comprend que la désactivation du paiement sans contact ne réduit pas la quantité de données stockées sur la puce ou la bande magnétique. Seule l'utilisation de la fonction de paiement sans contact sera techniquement bloquée.

### 4.4 Enregistrement des cartes pour le paiement par téléphone mobile

Lors de l'enregistrement des cartes (à l'exclusion des cartes de compte) pour les solutions de paiement par téléphone mobile, la Banque collecte notamment les données suivantes:
- des informations sur l'utilisation du paiement par téléphone mobile, comme l'activation ou la désactivation des cartes et leur utilisation pour les paiements mobiles;
- des informations sur le montant des transactions;
- des informations sur l'utilisation de la carte, la date de la transaction et le type de vérification.

Lors de l'utilisation d'une solution de paiement par téléphone mobile d'un prestataire tiers, ce dernier peut également collecter et traiter des données à caractère personnel du titulaire de carte. Selon l'offre, cela peut comprendre le nom, le numéro de carte et, éventuellement, des données transactionnelles. La Banque communique régulièrement ces dernières au prestataire tiers.

Lors du dépôt de la carte, les données du client et de l'appareil sont échangées avec les organismes internationaux de carte aux fins de la gestion de la carte, de la vérification de l'identité, de la lutte contre les utilisations abusives et la fraude, du respect des dispositions légales et du traitement et de la notification des transactions. Pour des raisons de sécurité, la transmission du numéro de carte (primary account number) est tokenisée.

Dans le cadre de l'intégration des cartes dans les solutions de paiement par téléphone mobile, la Banque traite les données du titulaire de compte aux fins suivantes:
- la décision d'autoriser la carte pour le paiement par téléphone mobile;
- l'activation, la désactivation et l'actualisation des cartes pour le paiement par téléphone mobile;
- la prévention des utilisations abusives des cartes intégrées;
- la communication avec un éventuel prestataire tiers de solution de paiement par téléphone mobile.

La Banque et le prestataire tiers de la solution de paiement par téléphone mobile sont indépendamment et individuellement responsables du traitement des données. Le prestataire tiers traite les données en Suisse et à l'étranger pour ses propres besoins, conformément à ses conditions d'utilisation et à ses déclarations de confidentialité. La Banque n'a aucun pouvoir sur l'utilisation et la protection des données par le prestataire tiers. Toutes les réclamations à cet égard doivent être adressées directement au prestataire tiers.

### 4.5 Protocole de sécurité supplémentaire (3-D Secure) pour les paiements sur Internet

Lors de l'utilisation de 3-D Secure, la Banque collecte notamment les données suivantes:
- des informations sur le point d'acceptation, la transaction et son traitement ainsi que sur la confirmation de la transaction avec 3-D Secure;
- des informations en lien avec les appareils mobiles utilisés pour la transaction et la confirmation;

- des informations en lien avec l'accès à Internet ou au réseau mobile, comme l'adresse IP, le nom des fournisseurs d'accès, les paramètres du navigateur, l'empreinte digitale (device fingerprint).

### 4.6 Surveillance des transactions

Si les moyens de paiement sont utilisés, le point d'acceptation, à savoir la boutique dans laquelle ceux-ci sont utilisés ou un distributeur automatique, transmet les données transactionnelles à la Banque. Les transactions sont ensuite vérifiées, approuvées par la Banque et facturées au titulaire de moyens de paiement.

En cas de retrait d'espèces à des distributeurs automatiques suisses avec une carte de débit, la transmission s'effectue via Direct Debit (demande d'autorisation et débit direct du compte bancaire pertinent du titulaire de carte).

Lors de l'autorisation de la transaction, il est vérifié s'il existe des signes indiquant une transaction frauduleuse. Pour limiter les risques financiers découlant des transactions frauduleuses, la Banque prend selon sa propre appréciation différentes mesures pour prévenir les fraudes et les suspicions de fraude.

Si les moyens de paiement sont utilisés dans une boutique en ligne 3-D Secure, la Banque collecte et vérifie les données nécessaires à cette opération.

Les données du titulaire de moyens de paiement sont également traitées dans le cadre du processus de contestation de transaction et de rétrofacturation (chargeback), par exemple pour la clarification de transactions inconnues ou en cas de débits injustifiés. De la même manière, des données sont collectées et traitées aux fins du traitement des sinistres assurés, afin de clarifier les prétentions en coopération avec le partenaire d'assurance.

### 4.7 Paiements avec l'app TWINT

La Banque permet à l'utilisateur d'effectuer des paiements avec l'app TWINT («paiements P2M») et de transférer de l'argent ou de recevoir de l'argent d'autres utilisateurs TWINT («paiements P2P»). L'app TWINT soutient l'exécution de paiements P2M aux points d'acceptation participant au système TWINT.

Les paiements P2P avec d'autres utilisateurs TWINT ont lieu sur la base du numéro de téléphone mobile désigné dans les modalités de paiement. Le numéro de téléphone mobile du bénéficiaire du paiement peut être directement saisi dans l'app TWINT ou choisi au moyen d'un accès à la liste des contacts personnels sur l'appareil mobile de l'utilisateur. Pour l'exécution de paiements P2P, le numéro de téléphone mobile de l'utilisateur est aussi stocké dans le système TWINT exploité par la société TWINT SA.

Le montant total de la transaction, le moment de la transaction et la localisation du point d'acceptation où le paiement a lieu sont saisis auprès de la Banque et de TWINT SA. La Banque et TWINT SA ne reçoivent aucune indication quant au contenu du panier, à moins que la transmission de ces données ne soit réglée expressément.

La Banque et TWINT SA ne transmettent aucune donnée personnelle aux points d'acceptation concernés et/ou à des tiers, sans l'accord explicite de l'utilisateur, à moins que la transmission ne soit prévue expressément.

### 4.8 Services à valeur ajoutée avec l'app TWINT

L'utilisateur peut utiliser des services à valeur ajoutée tels que des campagnes, cartes clients, fonctions partenaires ainsi que «Payer plus tard».

La Banque et TWINT SA collectent des données pour la diffusion personnalisée de campagnes tierces et analysent les données, ce qui leur permet de diffuser à l'utilisateur des campagnes tierces adaptées à ses intérêts personnels. L'utilisation des données est régie exclusivement par la relation contractuelle (y compris les dispositions relatives à la protection des données) entre l'utilisateur et le prestataire tiers concerné. Pour les offres liées aux fonctions partenaires ainsi que «Payer plus tard» ce sont les dispositions et déclarations en matière de protection des données de ces partenaires qui sont applicables.

La Banque et TWINT SA ne transmettent aucunes données personnelles d'utilisateur à des points d'acceptation et/ou à des tiers, sauf si l'utilisateur consent expressément à une telle transmission dans l'app TWINT. En l'absence de consentement, les points d'acceptation concernés ont uniquement accès à des données anonymisées.

Lors de l'encaissement de campagnes dans le système du point d'acceptation, TWINT SA transmet au point d'acceptation le numéro d'identification de la campagne. Le point d'acceptation calcule le cas échéant le rabais ou l'avantage pécuniaire pour l'utilisateur. A cette occasion, le point d'acceptation obtient les mêmes informations que si l'utilisateur présentait physiquement le numéro d'identification de la campagne.

Lors de l'encaissement de campagnes dans le système TWINT, le rabais ou l'avantage pécuniaire est calculé dans le système TWINT et transmis au point d'acceptation afin que celui-ci puisse traiter l'avantage dans son système (p. ex. déduction d'un rabais).

Lorsqu'une carte client est déposée ou activée dans l'app TWINT, elle est ensuite automatiquement intégrée dans le processus de paiement avec l'app TWINT, dans la mesure où cela est techniquement rendu possible par l'émetteur de la carte client concerné.

Lorsqu'une carte client est enregistrée dans l'app TWINT, que le paiement est effectué avec l'app TWINT et que l'utilisateur obtient un éventuel avantage (points, rabais, etc.) grâce à l'utilisation de la carte client, l'émetteur de la carte client ou un tiers auquel il a fait légitimement appel reçoit les mêmes données que si l'utilisateur présentait physiquement la carte client au point d'acceptation.

TWINT SA transmet au point d'acceptation ou à des tiers liés à celui-ci le numéro d'identification de la carte client et, en fonction de la carte client utilisée, également des données de base relatives au paiement, telles que l'horodatage, le montant et les éventuels rabais ou points accordés par l'utilisation de la carte client. L'utilisation de la carte client et l'utilisation des données sont régies exclusivement par la relation contractuelle (y compris les dispositions relatives à la protection des données) entre l'utilisateur et l'émetteur de la carte client ou entre l'utilisateur et le point d'acceptation ainsi que les tiers liés à celui-ci. Il en va de même pour les fonctions partenaires.

**4.9 Programme bonus surprize de Viseca**

Lorsque le titulaire de carte de cartes de crédit pour personnes privées participe au programme bonus (cf. «Conditions générales pour l'utilisation des cartes de crédit Raiffeisen»), la Banque transmet à Viseca Payment Services SA (ci-après «Viseca») les données de base, coordonnées, données transactionnelles et adresses nécessaires au traitement des décomptes de primes et de points, ainsi qu'au traitement du processus de commande; les conditions de participation et avis de confidentialité propres de Viseca s'appliquent à l'utilisation du programme bonus surprize. La Banque et Viseca sont indépendamment et individuellement responsables du traitement des données. Viseca traite les données en Suisse et à l'étranger pour ses propres besoins, conformément à ses modalités de participation et avis de confidentialité. La Banque n'a aucun pouvoir sur l'utilisation et la protection des données par Viseca. Toutes les réclamations à cet égard doivent être adressées directement à Viseca.

**4.10 Utilisation des services en ligne de Viseca**

En ce qui concerne la protection des données au regard de l'utilisation des services en ligne de Viseca en lien avec les cartes de crédit, des informations sont disponibles dans les conditions d'utilisation et les avis de confidentialité de Viseca.

**4.11 Traitement des données à des fins liées aux risques (constitution de profils)**

La Banque traite les données à des fins liées aux risques pour déterminer et surveiller les risques découlant de l'émission et de l'utilisation des cartes (p. ex. risques de crédit et de marché).

**4.12 Traitement des données et constitution de profils à des fins marketing**

A partir des données personnelles traitées, y compris les données transactionnelles, la Banque peut établir, notamment à des fins marketing et y compris en combinaison avec des données publiquement disponibles ou obtenues auprès de partenaires, des profils client, utilisateurs, de consommation et de préférences qui lui permettent de développer et de proposer au titulaire de moyens de paiement des produits et prestations susceptibles de l'intéresser. La Banque peut communiquer au titulaire de moyens de paiement les informations sur ses produits et prestations ou sur ceux de ses partenaires via les canaux de communication disponibles (p. ex. courrier, e-mail, messages push, applications), ou se servir des données pour orienter adéquatement la publicité en ligne.

Ces profils servent également à la conception, à l'orientation et à la personnalisation de produits, de prestations et d'offres. Les profils sont également utilisés par la Banque pour gérer les risques, pour l'exécution du contrat, pour lutter contre les fraudes et satisfaire les obligations légales.

Chaque titulaire de moyens de paiement a la possibilité de s'opposer à l'envoi de publicités, avec effet pour l'avenir, en adressant une notification écrite adéquate à la Banque par courrier ou via les services bancaires en ligne de la Banque. Les communications ne revêtant pas un caractère marketing et les documents de compte générés de manière automatique sont exclus de cette disposition.

En cas d'opposition ou de révocation de son consentement, les données personnelles du titulaire de moyens de paiement ne seront plus utilisées aux fins concernées. Les données pour les campagnes publicitaires ou les informations générales sont généralement préparées plusieurs semaines à l'avance. Il est donc possible que le titulaire de moyens de paiement reçoive encore des publicités un certain temps après l'exercice de son droit d'opposition ou de révocation.

**4.13 Envoi d'informations et publicité**

La Banque peut envoyer des informations (y compris des publicités) aux titulaires de moyens de paiement et communiquer avec eux par courrier, par voie électronique (e-mail, message push, SMS, au travers de services en ligne ou des services en ligne de la Banque comme le site Web ou l'application), par l'app TWINT ou par toute autre façon appropriée. La communication électronique s'effectue au travers des réseaux de communication publics. Les données ainsi transmises sont en principe visibles des tiers et susceptibles de se perdre lors du transfert ou d'être interceptées ou modifiées par des tiers non autorisés. Il ne saurait donc être exclu que des tiers puissent avoir accès aux échanges entre la Banque et le titulaire de moyens de paiement, malgré toutes les mesures de sécurité prises.

Une prise de contact par e-mail n'est possible que si la Banque a obtenu l'adresse e-mail dans le cadre d'une prise de contact à l'initiative du titulaire de moyens de paiement, par exemple par la soumission d'une demande de carte, par le remplissage d'un formulaire de demande, par l'inscription à un service ou à une newsletter ou par la participation à des concours.

**4.14 Traitement des données étendu en lien avec l'app TWINT**

La Banque et TWINT SA analysent, en sus des données de transaction, aussi les offres et les services à valeur ajoutée que l'utilisateur consulte, active ou encaisse dans l'app TWINT.

Chez les utilisateurs qui ont donné accès au service de localisation de leur appareil mobile, la localisation est également transmise lors de l'utilisation active de l'app TWINT. Ceci

dans le but de pouvoir présenter à l'utilisateur des offres dans les lieux qu'il fréquente souvent. Lorsque l'app TWINT est en veille, la localisation n'est pas transmise. Il n'y a pas de soi-disant Background Tracking. L'utilisateur peut activer et désactiver l'accès de l'app TWINT dans les réglages du système d'exploitation de l'appareil mobile. Les données de localisation ne sont enregistrées que de manière imprécise (rayon de 16 km) et sont supprimées au plus tard après six mois.

### 4.15 Collecte et utilisation de données pour l'amélioration et le développement continus des produits, prestations de services ainsi que des services et applications

La Banque collecte et utilise des données pour la mise à disposition, le développement et l'amélioration de produits, prestations de services, services et applications.

En font partie en particulier aussi l'app TWINT, quoiqu'il s'agisse dans ce cas d'une part de données auxquelles l'app TWINT a accès selon les réglages de l'utilisateur sur l'appareil mobile (p. ex. réception de signaux BLE, géolocalisation, etc.), et d'autre part de données et informations techniques, qui surviennent dans le cadre de l'utilisation de l'app TWINT. La Banque transmet ces données de manière anonymisée aussi à TWINT SA qui les utilise aux mêmes fins.

### 4.16 Utilisation de Google Firebase pour l'app TWINT

La Banque et TWINT SA utilisent l'outil d'aide au développement d'applications web Google Firebase de Google Inc («Google») ou des solutions comparables afin d'analyser le comportement de l'utilisateur dans l'app dans le but d'améliorer continuellement l'app TWINT et de l'orienter selon les besoins de l'utilisateur.

L'utilisateur a la possibilité de désactiver à tout moment dans les réglages la collecte et la transmission de données d'utilisateur à Google.

Les informations collectées par l'outil d'aide au développement d'applications web sur l'utilisation de l'app TWINT, en particulier:

- sur l'Analytics-ID (valeur aléatoire grâce à laquelle TWINT SA peut identifier l'utilisateur)
- sur l'ID client (valeur aléatoire qui identifie l'appareil utilisé et permet à Google de résumer dans une séance de l'appareil des événements envoyés), sans toutefois pouvoir tirer de conclusions sur l'appareil de l'utilisateur
- sur l'appareil (marque, type, écran, mémoire)
- sur la plateforme (p. ex. version iOS et Android)
- sur la version de l'app TWINT installée
- éventuellement sur le type et la version du navigateur Internet utilisé
- sur l'adresse IP du serveur (abrégé, afin qu'il ne soit pas possible d'établir un lien avec un utilisateur concret)

sont transmises à des serveurs de Google aux Etats-Unis et y sont enregistrées. Ces données sont analysées par Google afin de rédiger des rapports sur l'utilisation de l'app TWINT et d'offrir d'autres prestations de service en lien avec l'utilisation de l'app TWINT.

L'utilisateur est conscient que Google peut, le cas échéant, transmettre ces informations à des tiers, pour autant que cela soit prescrit légalement ou pour autant que des tiers traitent ces données sur mandat de Google. Google ne mettra en aucun cas l'adresse IP de l'utilisateur en lien avec d'autres données de Google. Les adresses IP sont anonymisées (raccourcies de trois positions), afin qu'une attribution à l'utilisateur ne soit pas possible.

## 5 Profilage et décisions individuelles automatisées

Dans le cadre des objectifs de traitement énumérés, la Banque peut traiter et analyser des données personnelles de manière partiellement ou complètement automatisée, c .- à - d. assistée par ordinateur. De ce fait, la Banque peut créer des profils en lien avec les intérêts de l'utilisateur et d'autres aspects de la personnalité du titulaire de moyens de paiement. Ces profils sont utilisés par la Banque en particulier dans les buts suivants:

- l'examen et la conclusion du contrat (p. ex. en lien avec le profilage de risque ou la vérification de la solvabilité, les ajustements de limites en cours de contrat et le blocage automatique de certaines transactions en cas d'anomalies);
- la surveillance des transactions et l'identification de risques, en particulier en lien avec la gestion de risques tels que le blanchiment d'argent, la lutte contre les abus et l'escroquerie et la sécurité informatique;
- la personnalisation de publicités pour des produits et des prestations de services de la Banque et de tiers;
- les études de marché, les développement et amélioration de produits (afin que la Banque puisse développer et améliorer les produits et prestations de services ainsi que les sites Web et les applications selon les besoins des clients resp. des utilisateurs).

En principe, la Banque ne prend aucune décision individuelle reposant exclusivement sur un traitement automatisé de données personnelles, ni en lien avec une conséquence juridique pour le titulaire de moyens de paiement ou l'affectant d'une manière significative. Dans le cas contraire, la Banque informera le titulaire de moyens de paiement en application des dispositions légales et lui accordera les droits y relatifs.

## 6 Conservation des données et mesures pour garantir la sécurité des données

La Banque conserve les données personnelles tant que cela est nécessaire pour se conformer aux délais de conservation légaux ou réglementaires ou selon le but pour lequel les données sont traitées. La Banque tient compte du but du traitement et en particulier de la nécessité de défendre ses propres intérêts (p. ex. faire valoir ou rejeter des réclamations et garantir la sécurité informatique). Lorsque les buts sont atteints ou n'ont plus lieu d'être et qu'il n'y a plus d'obligation de les conserver, la Banque supprime ou anonymise les données personnelles.

La Banque resp. le groupe Raiffeisen exploite un système de management de la sécurité de l'information (SMSI). Celui-ci comprend un système de directives et de contrôle avec des mesures organisationnelles et techniques pour la protection des données personnelles. A côté du niveau de protection

général sont en outre définies, dans les directives et processus internes du groupe Raiffeisen, des mesures explicites et basées sur les risques pour la protection des données personnelles. Les risques informatiques sont gérés au moyen de mesures techniques et organisationnelles. Les contrôles de sécurité pour les services informatiques internes et externes s'alignent sur les normes standard du marché. Le groupe Raiffeisen adapte la protection des données personnelles, dans un processus d'amélioration continuel, à la situation de la menace.

## 7 Transmission des données

### 7.1 Transmission au sein du groupe Raiffeisen

Le groupe Raiffeisen comprend les banques Raiffeisen en Suisse (chaque Banque Raiffeisen), Raiffeisen Suisse société coopérative (ci-après «Raiffeisen Suisse») et les sociétés du groupe de Raiffeisen Suisse, ainsi que des banques Raiffeisen.

La Banque fait appel à d'autres sociétés du groupe Raiffeisen dans le cadre de la fourniture des prestations en lien avec les moyens de paiement, notamment Raiffeisen Suisse, et transmet également des données à ces sociétés du groupe.

Au sein de la Banque et du groupe Raiffeisen, seuls ont accès aux données les bureaux et les personnes qui en ont besoin aux fins de l'exécution du contrat, de la préservation d'intérêts légitimes ou de la satisfaction d'obligations contractuelles et légales.

### 7.2 Traitement des données par un prestataire spécialisé

La Banque peut externaliser l'intégralité ou une partie des données de certains secteurs et fonctions, y compris des données du titulaire de moyens de paiement, auprès de prestataires (notamment des sociétés de traitement des données) ainsi que de leurs sous-mandataires situés en Suisse et à l'étranger, tout comme les divulguer dans le cadre de la fourniture de la prestation. Ces prestataires peuvent à leur tour communiquer les données à des sous-mandataires. Ces prestataires ainsi que leurs sous-mandataires sont soumis aux obligations légales ou contractuelles en matière de protection des données et de confidentialité, de même qu'au secret bancaire en leur qualité de mandataire de la Banque.

Les destinataires des catégories de données du titulaire de moyens de paiement indiquées ci-dessous peuvent également être situés hors de l'UE ou de l'espace économique européen (des Etats tiers). Ces Etats tiers ne disposent pas toujours de législations assurant aux données du titulaire de moyens de paiement le même degré de protection qu'en Suisse, dans l'UE ou dans l'EEE. Dans ce cas, la Banque garantit la protection des données au moyen de contrats régissant la transmission des données. Ils couvrent notamment les prestations dans les domaines suivants:

- le service payment provider;
- le customer care center pour les questions que les titulaires de moyens de paiement et les tiers autorisés posent par téléphone;
- la centrale de blocage, accessible 7 j./7, 24 h/24;
- la lutte contre la fraude;
- le traitement des sinistres;
- les réclamations concernant les opérations de paiement;
- le traitement de la demande;
- la personnalisation des cartes, la génération du code NIP, etc.;
- les prestations informatiques, comme la maintenance et l'exploitation des systèmes de carte, les prestations dans les domaines du stockage des données (hosting), la maintenance et l'exploitation de l'app TWINT, l'envoi de newsletters par e-mail, les analyses des données, etc.;
- les prestations liées au traitement, à l'expédition et à la logistique, p. ex. pour la facturation, l'envoi des cartes commandées, ainsi que les services d'impression;
- le traitement en lien avec l'option de paiement par acomptes des cartes de crédit;
- les renseignements économiques et le recouvrement, p. ex. lorsque des créances exigibles sont en souffrance.

Dans le cadre des opérations de carte de crédit, par exemple, la Banque coopère notamment avec Viseca. Viseca agit vis-à-vis du titulaire de carte sur mandat de la Banque, mais aussi en son nom propre. Le titulaire de carte aura également un contact direct avec les collaborateurs de Viseca, par exemple par l'intermédiaire du Customer Care Center et de la Centrale de blocage, du service de lutte contre la fraude et du service de traitement des sinistres. Par ailleurs, le titulaire de carte conclura, par exemple en utilisant les services en ligne et en participant au programme bonus, une relation contractuelle directe avec Viseca, pour laquelle les avis de confidentialité correspondants de Viseca s'appliquent.

Dans le cadre des opérations de cartes de débit, la Banque coopère notamment avec l'une des sociétés de SIX Group SA (ci-après dénommée «SIX»), sa prestataire de services. SIX fournit à la Banque des prestations comparables à celles fournies par Viseca pour les opérations de cartes de crédit.

### 7.3 Transmission à des organismes internationaux de carte (Mastercard et Visa)

Lorsque le titulaire de la carte utilise la carte, des données transactionnelles sont transmises à la Banque par le point d'acceptation, y compris les distributeurs automatiques. Cette transmission s'effectue en principe par l'intermédiaire du réseau mondial des organismes internationaux de carte Mastercard et Visa.

Lorsque la carte est utilisée en Suisse et à l'étranger, les organismes internationaux de carte ainsi que les tiers mandatés par eux et en charge du traitement des données prennent connaissance des données transactionnelles (comme le numéro de carte, le montant/la date de la transaction, le point d'acceptation). Dans certains cas (p. ex. achat d'un billet d'avion, notes d'hôtel, locations de voiture), ils récoltent d'autres données, comme le nom du titulaire de carte.

Les organismes internationaux de carte peuvent traiter les données qui leur sont transmises ou auxquelles ils ont

accès pour leurs propres besoins et conformément à leur propre politique de protection des données (cf. visa.com et mastercard.com) en Suisse et à l'étranger, c.-à-d. y compris dans des pays qui n'offrent pas une protection des données adéquate.

Les organismes internationaux de carte obligent l'émetteur de produits de carte à proposer leurs services d'actualisation (Visa Account Updater ou Mastercard Automatic Billing Updater). Ces services d'actualisation permettent, en cas de modification, d'actualiser automatiquement les données consignées par le titulaire de carte auprès des points d'acceptation et prestataires de services participants (tels que les fournisseurs tiers de solutions de paiement par téléphone) aux fins de l'exécution des paiements (p. ex. pour des services en ligne, abonnements ou applications de billetterie), telles que le numéro de carte et la date d'échéance. Il est ainsi garanti que, malgré les modifications apportées aux données de carte, les points d'acceptation et les prestataires de services (p. ex. fournisseur tiers de solutions de paiement par téléphone mobile) qui bénéficient de ces services d'actualisation pourront continuer à traiter sans difficulté les paiements par carte du titulaire de carte.

Aux fins de ces services d'actualisation, la Banque transmet le numéro et la date d'échéance de la carte aux organismes internationaux de carte mentionnés précédemment. Pour tout autre traitement des données transmises aux organismes internationaux de carte, il convient de se référer à leur propre politique de confidentialité.

Chaque titulaire de carte a la possibilité d'empêcher la transmission dans le cadre des services d'actualisation en (a) résiliant la relation contractuelle avant la réception de la carte de remplacement; (b) supprimant les données de carte consignées auprès des points d'acceptation ou des prestataires de services (comme le fournisseur tiers de solutions de paiement par téléphone) ou en résiliant la relation contractuelle avec les points d'acceptation auprès desquels les cartes sont consignées; ou (c) en faisant part à la Banque de son opposition à la participation aux services d'actualisation.

Ces règles s'appliquent également lorsque les paiement sont effectués au moyen de l'app TWINT avec une carte de crédit comme source de débit.

### 7.4 Transmission de données de l'app TWINT à l'exploitant du système de paiement TWINT SA ainsi qu'à des prestataires tiers et des partenaires de services à valeur ajoutée de TWINT

La société TWINT SA exploite le système TWINT.

TWINT SA traite les données qu'elle a reçues de la Banque en lien avec le règlement des paiements et la fourniture de services à valeur ajoutée. Dans ces cas, TWINT SA est soumise aux mêmes obligations légales et réglementaires que la Banque. TWINT SA peut à son tour transmettre ces données à des sous-traitants pour traitement, reste cependant responsable des données. Les données comprennent notamment le numéro de téléphone suisse de l'utilisateur ainsi que d'autres données nécessaires dans le cadre de la fourniture des services à valeur ajoutée.

Sont exclues des dispositions de ce chiffre les données qui doivent être conservées plus longtemps en raison d'obligations légales de la Banque ou de TWINT SA.

### 7.5 Transmission de données au fournisseur de la fonction «Payer plus tard» avec l'app TWINT

En utilisant l'app TWINT pour les paiements, l'utilisateur peut utiliser la fonction «Payer plus tard».

La Banque transmet les données nécessaires à la vérification de la solvabilité et au règlement avec la fonction «Payer plus tard» au fournisseur, y compris le nom, le prénom, la date de naissance, l'adresse, le numéro de téléphone et l'adresse e-mail de l'utilisateur ainsi que les données de paiement.

Le fournisseur de la fonction «Payer plus tard» traite les données qu'il a reçues de la Banque en lien avec la mise à disposition de la fonction supplémentaire «Payer plus tard». La fonction «Payer plus tard» et l'utilisation des données sont régies exclusivement par la relation contractuelle y relative entre le fournisseur et l'utilisateur.

### 7.6 Transmission de données à d'autres tiers

La Banque peut également, si elle est soumise à une obligation de communication ou en cas d'intérêt légitime, transmettre les données du titulaire de moyens de paiement, notamment aux tiers suivants en Suisse et à l'étranger:

- les autorités de surveillance, de poursuites pénales et autres ainsi que les services officiels;
- les autres parties dans le cadre de procédures ou litiges juridiques potentiels ou réels;
- le titulaire de moyens de paiement et les personnes autorisées à signer ou les mandataires, notamment en lien avec les comptes communs ou la clientèle entreprises.

### 7.7 Informations sur la solvabilité

Dans le cadre de la vérification de la capacité de crédit ou de la solvabilité, la Banque communique notamment à la ZEK ou au IKO des informations portant sur la solvabilité. En cas notamment de blocage de la carte, de retards de paiement qualifiés ou d'utilisation abusive des moyens de paiement et de faits similaires, la Banque est autorisée à informer la ZEK ainsi que, dans les cas prévus par la loi, les autorités de poursuite pénale.

### 7.8 Transmission de données de l'app TWINT par Internet

L'app TWINT est proposée sur Internet et donc sur un réseau ouvert, accessible à tous. Malgré l'utilisation des technologies de sécurité les plus modernes, il n'est pas possible de garantir une sécurité absolue, tant du côté de la Banque que de l'utilisateur. La transmission de données par Internet se fait régulièrement et parfois de manière transfrontalière, sans que la Banque ne puisse la contrôler, même si l'expéditeur et le destinataire se trouvent en Suisse. Les différents paquets

de données sont transmis sous forme cryptée, mais il est possible pour des tiers d'identifier l'expéditeur et le destinataire ainsi que la relation bancaire existante.

### 7.9 Transmission de données à des fournisseurs de systèmes d'exploitation/Appstore pour l'app TWINT

Le téléchargement, l'installation et l'utilisation de l'app TWINT peuvent permettre à des tiers (p. ex. fournisseurs de systèmes d'exploitation ou Appstores) de conclure à une relation client existante, passée ou future entre l'utilisateur et la Banque. Les données recueillies peuvent être collectées, transférées, traitées et rendues accessibles conformément aux conditions de ces tiers. Les conditions générales de ces tiers doivent être distinguées des autres conditions de la Banque ou de TWINT SA.

## 8 Transmission des données à l'étranger

Les destinataires de données personnelles nommés dans cette déclaration de confidentialité Cartes peuvent se trouver en Suisse, mais aussi à l'étranger. Par conséquent, les données personnelles peuvent être traitées dans le monde entier. Si un destinataire se trouve dans un pays n'offrant pas une protection des données adéquate, la Banque s'engage par la conclusion de clauses contractuelles standard reconnues à respecter une protection des données adéquate ou s'appuie sur une dérogation légale (p. ex. l'accord du titulaire de moyens de paiement, la conclusion ou l'exécution d'un contrat, la sauvegarde d'intérêts publics supérieurs, la mise en œuvre de droits légaux, ou encore, lorsqu'il s'agit de données rendues généralement accessibles par le titulaire de moyens de paiement dont celui-ci n'a pas contesté le traitement). Les données transmises par Internet passent souvent par des pays tiers. Les données peuvent donc parvenir à l'étranger même si l'expéditeur et le destinataire des données se trouvent dans le même pays.

## 9 Droits du titulaire de moyens de paiement en lien avec le traitement des données

Les informations contenues dans la présente déclaration de confidentialité Cartes ont pour objectif de permettre aux titulaires de moyens de paiement d'exercer leurs droits selon le droit à la protection des données en vigueur. Le titulaire de moyens de paiement dispose en particulier des droits suivants:

- le droit à certaines informations en lien avec notre manière de traiter les données personnelles;
- le droit de rectification des données personnelles, dans la mesure où elles sont inexactes ou incomplètes;
- le droit à la suppression de certaines données personnelles, dans la mesure où le but du traitement n'existe plus;
- le droit de contestation d'un traitement particulier et le droit de révocation en lien avec un consentement séparé, à chaque fois avec effet pour l'avenir;
- lorsque la Banque informe le titulaire de moyens de paiement d'une décision individuelle automatisée, celui-ci a la possibilité de présenter son point de vue et d'exiger que la décision soit vérifiée par une personne physique.

Si le traitement des données personnelles repose exceptionnellement sur un consentement séparé, le titulaire de moyens de paiement a le droit de révoquer celui-ci à tout moment, avec effet pour l'avenir. Avec la révocation, les données personnelles ne sont plus traitées dans le but correspondant, à moins que des intérêts privés ou publics supérieurs ou la loi n'autorisent la poursuite du traitement. Il en va de même si le titulaire de moyens de paiement conteste le traitement des données. Dans ce cas, la Banque n'est éventuellement pas en mesure de fournir ses prestations. La mise en œuvre de la révocation ou de la contestation peut prendre quelques jours ouvrables. Les données pour les campagnes publicitaires ou les informations générales sont généralement préparées quelques semaines à l'avance. Il est donc possible que le titulaire de moyens de paiement reçoive encore de la publicité pendant un certain temps après avoir exercé son droit de révocation ou de contestation.

Le titulaire de moyens de paiement peut exercer ces droits en envoyant une lettre signée, accompagnée d'une copie de sa carte d'identité ou de son passeport, au service désigné par la Banque. Le cas échéant, une révocation ou une contestation peut également être exercée au moyen des services en ligne de la Banque (par l'application Privacy) (p. ex. en ce qui concerne le profilage et la prise de contact à des fins publicitaires ainsi que la prise de contact à des fins d'études de marché).

Ces droits sont soumis à des conditions légales et des restrictions (p. ex. la Banque ne peut pas supprimer les données si elle est soumise à une obligation de conservation les concernant). La Banque informera le titulaire de moyens de paiement de toute restriction éventuelle.

Le titulaire de moyens de paiement dispose de ces droits aussi à l'égard de tiers (p. ex. fournisseurs de solutions de paiement mobile, prestataires tiers de campagnes et de cartes client TWINT, Viseca en tant que fournisseur du programme bonus surprize et des services en ligne) qui traitent les données sous leur propre responsabilité. Le titulaire de moyens de paiement peut, dans ces cas, s'adresser directement à ces tiers, afin de faire valoir ses droits en lien avec leur manière de traiter les données.

## 10 Modifications

La Banque se réserve le droit de modifier à tout moment la présente déclaration de confidentialité, sans en informer activement le titulaire de moyens de paiement. La version en vigueur est publiée sur raiffeisen.ch/informationsjuridiques. Tous les documents mentionnés sont disponibles en tout temps sur le site Web de la Banque sur raiffeisen.ch/informations juridiques ou raiffeisen.ch/centre de téléchargement.

## 11 Responsabilité et point de contact

En principe, la Banque responsable du traitement de données personnelles est la Banque avec laquelle le titulaire de moyens de paiement correspond.

Le point de contact pour d'éventuelles demandes en lien avec la protection des données est, indépendamment du fait de savoir quelle Banque ou quelle entreprise du Groupe Raiffeisen est responsable du traitement des données dans le cas particulier, le conseiller à la protection des données du groupe Raiffeisen:

Raiffeisen Suisse société coopérative
Conseiller à la protection des données
Raiffeisenplatz 4
9000 Saint-Gall
Suisse

datenschutz@raiffeisen.ch
raiffeisen.ch