

Déclaration de confidentialité spéciale de Raiffeisen relative aux cartes

1 Généralités

Cette déclaration de confidentialité spéciale de Raiffeisen relative aux cartes (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 www.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 «**cartes de débit**») ainsi que, le cas échéant, les cartes de compte Raiffeisen (ci-après les «**cartes de compte**»). 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. 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, 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» ainsi que des «Conditions générales pour l'utilisation des cartes de compte Raiffeisen» et des «Conditions générales d'affaires», dans leur version alors en vigueur (disponibles sur www.raiffeisen.ch/f/downloadcenter, www.raiffeisen.ch/informations-legales ou auprès de la Banque, sur demande). Les Règlements de base de la Banque (disponibles sur www.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 ¹ 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, montants des paiements, type d'utilisations des cartes, autres données de paiement), les données liées aux interactions (p. ex. 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 carte.

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 carte, notamment en lien avec des achats, paiements, réclamations amorcés ou réalisés); les données concernant la profession et les autres

¹ Pour une meilleure lisibilité, seule la forme masculine est employée dans le présent texte.

activités du titulaire de carte (hobbies, activités associatives, etc.); données provenant de personnes proches du titulaire de carte, 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 client 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 carte (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, site Web référant 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), qu'elle obtient du titulaire de carte ou de tiers. Si les données proviennent du titulaire de carte, celui-ci doit s'assurer que ces personnes connaissent la présente déclaration de confidentialité 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 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 et services 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 la carte dans certaines catégories de points d'acceptation ou à la fréquence d'utilisation de la carte 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;
- le suivi efficace et effectif d'une relation client, la préservation des contacts et autres communications avec les titulaires de carte 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 carte 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 carte ou de tiers;
- l'encaissement des créances de la Banque à l'encontre du titulaire de carte;
- le traitement des réclamations que le titulaire de carte 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 carte, dans la mesure où celui-ci est nécessaire: la Banque traite les données personnelles également sur la base du consentement du titulaire de carte afin de lui fournir des services, notamment lorsqu'il visite un site Web, lorsqu'il demande ou conclut une relation contractuelle liée à la carte ou dans le cadre de l'utilisation des services pertinents. Les consentements à cet égard sont notamment mentionnés dans les conditions générales relatives à la carte concernée 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

Lorsque la carte 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;
 - 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, comme ses données personnelles, son adresse e-mail, son numéro de téléphone). La Banque a donc parfois connaissance de ce que le titulaire de carte a acheté avec la carte;
- 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 carte;
- 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 carte, 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 carte (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 carte;
- 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 carte, la Banque peut communiquer des données de base et les coordonnées du titulaire de carte à la Poste et à d'autres prestataires à des fins de comparaison d'adresse.

4.3 Paiements sans contact (exécution du contrat)

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 portable

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 portable, 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 portable 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 portable 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 la carte est utilisée, le point d'acceptation, à savoir la boutique dans laquelle la carte est utilisée 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 carte.

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 la carte est utilisée dans une boutique en ligne 3-D Secure, la Banque collecte et vérifie les données nécessaires à cette opération.

Les données du titulaire de carte 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 Profilages et décisions automatiques

La Banque peut traiter et analyser de manière automatisée les catégories de données relatives à la surveillance des transactions énoncées dans la présente Déclaration de confidentialité et déterminer ainsi les données préférentielles. Cela comprend la pratique dite des profilages, c.-à-d. l'évaluation des données à des fins d'analyse et de prévision. Les principaux exemples sont les profilages visant à lutter contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, à prévenir la fraude, à vérifier la solvabilité, à gérer les risques, à fournir les services à la clientèle et à des fins marketing.

Pour garantir l'efficacité et l'uniformité des processus décisionnels, la Banque prend certaines décisions de manière automatisée, c.-à-d. à l'aide d'un outil informatique, d'après certaines règles et sans vérification effectuée par un collaborateur. Cela comprend la vérification de la capacité de crédit, l'adaptation des limites au cours de la relation contractuelle et le blocage automatique de certaines transactions en cas d'anomalies.

4.8 Programme bonus surprise de Visa

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 Visa Payment Services SA (ci-après «Visa») 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 Visa s'appliquent à l'utilisation du programme bonus surprise. La Banque et Visa sont indépendamment et individuellement responsables du traitement des données. Visa 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 Visa. Toutes les réclamations à cet égard doivent être adressées directement à Visa.

4.9 Utilisation des services en ligne de Visa

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

4.10 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).

4.11 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, de consommation et de préférences qui lui permettent de développer et de proposer au titulaire de carte des produits et prestations susceptibles de l'intéresser. La Banque peut communiquer au titulaire de carte 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), 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 carte 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 (e-banking). 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 carte 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 carte reçoive encore des publicités un certain temps après l'exercice de son droit d'opposition ou de révocation.

4.12 Envoi d'informations et publicité

La Banque peut envoyer des informations (y compris des publicités) aux titulaires de carte 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, via le site Web ou une application) ou d'une 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 carte, 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 carte, 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.

5 Conservation des données et protection des données

La Banque conserve les données tant que c'est nécessaire pour se conformer aux délais de conservation légaux ou réglementaires ou aux fins pour lesquelles les données ont été collectées. La Banque conserve par ailleurs les données lorsqu'elle a un intérêt légitime à le faire, par exemple si les données sont nécessaires pour faire valoir ou rejeter des réclamations, pour garantir la sécurité informatique ou lorsque les délais de prescription courent. Enfin, la Banque conserve les données afin de s'acquitter de ses obligations légales et réglementaires.

La Banque a mis en œuvre des mesures techniques et structurelles adéquates pour garantir la sécurité des données et les protéger contre tout accès non autorisé, toute utilisation frauduleuse, toute perte, toute falsification ou toute dégradation. Les mesures adoptées sont régulièrement vérifiées.

6 Transmission des données

6.1 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 cartes, 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.

6.2 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 carte, 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 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 carte 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 carte 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), 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 de paiement 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.

6.3 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. www.visa.com et www.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.

6.4 Transmission des 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 carte, 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 carte et les personnes autorisées à signer ou les mandataires, notamment en lien avec les comptes communs ou la clientèle entreprises.

6.5 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. Notamment en cas de blocage de la carte, de retards de paiement qualifiés ou d'utilisation abusive de la carte 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 Transmission des données à l'étranger

Les destinataires de données personnelles mentionnés dans cette déclaration de confidentialité peuvent se trouver à l'étranger – y compris hors de l'UE ou de l'EEE (dans le monde entier). Certains de ces pays ne bénéficient pas de législations assurant aux données personnelles le même degré de protection qu'en Suisse, dans l'UE ou dans l'EEE.

Si la Banque transmet des données personnelles dans un pays ne possédant pas un niveau de protection des données légal adéquat, elle garantit une protection des données adéquate grâce à des contrats correspondants (clauses contractuelles standard approuvées, délivrées ou reconnues au préalable par les préposés fédéraux à la protection des données et à la transparence, ou PFPDT) ou elle s'appuie sur les dérogations légales au consentement, à l'exécution du contrat, à l'identification, à l'exercice ou à la mise en œuvre des droits légaux, à l'intérêt public supérieur, aux données personnelles publiées ou à la nécessité de protéger l'intégrité de la personne concernée. Celle-ci peut à tout moment obtenir une copie des dispositions contractuelles mentionnées ici auprès de la Banque, qui se réserve le droit de noircir les copies ou de ne remettre que des copies partielles pour des raisons de confidentialité ou du fait d'un devoir de discrétion particulier.

8 Droits du titulaire de carte en lien avec le traitement des données

Sous certaines conditions, le titulaire de carte dispose des droits concernant ses données énoncés dans les chiffres ci-dessous.

Ces droits sont dans tous les cas soumis à certaines conditions (p. ex. d'identification) et à certaines restrictions (telles que l'intérêt supérieur d'un tiers ou des obligations légales).

Le titulaire peut à cet égard contacter la Banque à tout moment.

8.1 Droit à l'information

Le titulaire de carte a le droit de demander si des données personnelles le concernant sont traitées. Le titulaire de carte reçoit les informations nécessaires afin qu'il puisse exercer ses droits conformément au droit en matière de protection des données applicable et assurer un traitement des données transparent.

Le droit à l'information peut parfois être limité, voire exclu, notamment:

- si le titulaire de carte n'a pas pu être identifié de manière satisfaisante;

- afin de protéger d'autres personnes (p. ex. obligations de confidentialité ou droits en matière de protection des données de tiers);
- en cas d'utilisation abusive.

La Banque répondra en général aux requêtes du titulaire de carte dans un délai d'un mois. Elle informera toutefois le titulaire de carte si le traitement de sa requête nécessite plus de temps.

8.2 Droit de rectification

Le titulaire de carte a le droit de faire rectifier les données inexactes ou incomplètes et d'être informé de la rectification.

8.3 Droit à l'effacement

Le titulaire de carte a le droit, sous certaines conditions, de faire effacer ses données. L'effacement des données peut être demandé lorsque:

- les données ne sont plus nécessaires aux fins pour lesquelles elles ont été recueillies, c.-à-d. que le but du traitement ne peut plus être invoqué;
- le titulaire de carte a valablement révoqué son consentement ou fait valoir son opposition au traitement; ou
- les données ont été traitées de manière illégitime.

Le droit à l'effacement peut parfois être exclu, notamment lorsque le traitement est nécessaire:

- à l'exercice de la liberté d'expression;
- à la satisfaction d'une obligation juridique ou d'une mission d'intérêt public; ou
- à l'exercice d'un droit.

Le titulaire de carte dispose également, selon les circonstances, d'un droit à la portabilité des données, c.-à-d. qu'il peut exiger de la Banque que des données personnelles soient remises sous un format courant.

8.4 Droit de restreindre le traitement

Le titulaire de carte dispose, sous certaines conditions, du droit d'imposer une restriction au traitement de ses données. Cela peut signifier par exemple que les données ne peuvent (temporairement) plus être traitées.

8.5 Droit de déposer une plainte

Le titulaire de carte a le droit de déposer une plainte contre la façon dont ses données personnelles sont traitées auprès des autorités chargées de la protection des données compétentes, c.-à-d., en Suisse, auprès des préposés fédéraux à la protection des données et à la transparence (PFPDT), mais aussi auprès des autorités de contrôle de la protection des données dans l'Etat membre de l'UE ou de l'EEE de son lieu de résidence, de son lieu de travail ou du lieu de la présumée infraction. Si le titulaire de carte estime que le traitement de ses données est contraire au droit en matière de protection des données, il peut s'adresser aux autorités de contrôle de la protection des données.

8.6 Droit de révocation et droit d'opposition

Le titulaire de carte a le droit de révoquer à tout moment un consentement donné, avec effet pour l'avenir.

Dans certains cas, le titulaire de carte a également le droit de s'opposer au traitement des données (p. ex. en cas de traitement des données en lien avec la publicité). Les traitements effectués par le passé sur la base d'un consentement ne deviennent toutefois pas illégitimes du fait de la révocation du consentement du titulaire de carte. Le titulaire de carte peut lui-même désactiver la modulation de la publicité en ligne basée sur le comportement sur les sites Web concernés.

Si le traitement des données est obligatoirement nécessaire à la fourniture de la prestation ou à l'exécution de la relation contractuelle (p. ex. traitement des données à des fins liées aux risques), la révocation est impossible. Dans de tels cas, il n'est possible de renoncer au traitement des données qu'après la fin de la relation contractuelle.

9 Dispositions finales

9.1 Modifications apportées à la présente déclaration de confidentialité

La Banque se réserve le droit de modifier à tout moment la présente Déclaration de confidentialité Cartes, notamment lorsqu'elle modifie son traitement des données ou lorsque de nouvelles dispositions légales entrent en vigueur.

La Déclaration de confidentialité Cartes alors en vigueur et tous les autres documents mentionnés peuvent à tout moment être consultés sur le site Web de la Banque, à l'adresse www.raiffeisen.ch/informations-legales ou www.raiffeisen.ch/f/downloadcenter.

10 Coordonnées des personnes responsables

La Banque Raiffeisen concernée ou Raiffeisen Suisse est responsable du traitement des données personnelles.

L'interlocuteur pour toute question du titulaire de carte en lien avec la protection des données est le responsable de la protection des données du groupe Raiffeisen; il est également le «conseiller en matière de protection des données» au sens de la nouvelle loi sur la protection des données:

Raiffeisen Suisse société coopérative
Responsable de la protection des données
Raiffeisenplatz 4
9000 Saint-Gall
Suisse

datenschutz@raiffeisen.ch
raiffeisen.ch

Version 1.1, Mai 2022