

# Communication relative à l'enregistrement des communications téléphoniques et électroniques

## I. Objet

L'objet de la présente communication est de fournir des informations transparentes sur les enregistrements des communications commerciales et des communications au service de sécurité interne mis en place par EFG Bank (Luxembourg) à l'égard de ses clients ou des personnes agissant au nom de ses clients, ainsi que du personnel ou des représentants d'EFG Bank (Luxembourg).

Lorsqu'un appel est enregistré, le responsable du traitement des données collecte :

- un enregistrement numérique de la conversation téléphonique;
- le numéro de téléphone des deux parties (externe et interne).

Les données personnelles révélées lors d'un appel téléphonique seront enregistrées numériquement, par exemple le nom et les coordonnées, afin de fournir les services appropriés. Occasionnellement, des « catégories spéciales » d'informations personnelles peuvent être enregistrées lorsqu'une personne divulgue volontairement des informations relatives à la santé, à la religion, à l'appartenance ethnique ou à la criminalité pour étayer sa demande de conseils et/ou de services.

## II. Responsable du traitement des données

Toutes les données personnelles sont traitées par EFG Bank (Luxembourg) (ci-après "EFG"), dont le siège social est situé à 56 Grand-Rue, L-1660 Luxembourg, et enregistré au Registre de commerce et des sociétés, sous le numéro B113375.

Si les succursales d'EFG étaient contactées, elles agissent également en tant que responsable du traitement des données à cet égard.

Les responsables du traitement des données peuvent être contactés, via leur DPO respectif, aux adresses email suivantes :

- Luxembourg : [dpoluxembourg@efgbank.com](mailto:dpoluxembourg@efgbank.com)
- Grèce : [dpogreece@efgbank.com](mailto:dpogreece@efgbank.com)
- Portugal : [dpoportugal@efgbank.com](mailto:dpoportugal@efgbank.com)

## III. Objectif et base légale du traitement

EFG recueille et traite les données personnelles nécessaires à l'exercice de ses activités :

### **III.1. Pour la réalisation de ses obligations légales (art. 6, §1, lettre c, RGPD)**

EFG enregistre les communications commerciales afin de prouver leur existence et les termes de tous les ordres et transactions passés à l'occasion de ces communications, y compris la fourniture aux clients des informations prévues par la directive MiFID 2, et d'autres législations européennes ou internationales similaires ou leurs dérivés, ainsi que la législation et les réglementations luxembourgeoises y afférentes.

### **III.2. Pour les intérêt légitimes poursuivis par EFG (art. 6, §1, lettre f, RGPD)**

EFG enregistre les communications aux fins de ses intérêts légitimes, en particulier pour améliorer sa gestion des risques et défendre ses intérêts dans le cadre de procédures judiciaires, ce qui inclut des traitements tels que :

- documenter l'existence et les conditions d'une transaction commerciale, y compris la fourniture d'informations requises par la loi et qui font partie intégrante de la transaction;
- réécouter une instruction pour éviter les erreurs matérielles;
- retracer une transaction en cas d'erreur matérielle ou de litige;
- l'établissement et la conservation de la preuve des opérations et des transactions;
- l'établissement et la conservation de la preuve de toute communication commerciale;
- pour examiner les réclamations et les résoudre;
- pour contribuer au contrôle de la qualité des performances du personnel;
- prévenir la fraude interne et externe.

### **IV. Catégories de données personnelles et origine**

Les données traitées comprennent :

- les enregistrements audio des appels téléphoniques entrants et sortants et les données associées telles que le numéro de l'appelant, le numéro appelé, la date et la durée de l'appel ; et
- si applicable, les messages électroniques entrant et sortant.

### **V. Catégories de destinataires des données traitées**

En tant qu'établissement de crédit, EFG est tenu au secret professionnel bancaire, conformément à l'article 41 de la loi du 5 avril 1993 relative au secteur financier, et, par conséquent, ne peut partager des données que dans des conditions strictes ou avec le consentement de la personne concernée.

EFG peut partager des données avec ses sous-traitants et prestataires de services, conformément à la loi et uniquement aux fins des services qui leur sont confiés.

EFG est également tenu de partager des données lorsque le secret professionnel est levé par la loi et notamment à l'égard des autorités fiscales et des autorités de contrôle (CSSF, CNPD, etc.) ainsi que des autorités policières ou judiciaires compétentes agissant dans le cadre de procédures pénales, ainsi que de procédures civiles ou commerciales, si EFG est tenu de défendre ses intérêts en justice.

### **VI. Période de rétention**

Les données sont conservées pendant une période maximale de 5 ans, qui peut être étendue à 7 ans à la demande des autorités compétentes.

Ces périodes peuvent être prolongées en cas d'action en justice ou de procédure en cours. Dans ce cas, les données sont conservées jusqu'à la fin de la procédure judiciaire et sont ensuite archivées conformément aux délais de prescription légaux applicables.

## VII. Divers & Exercice des droits

La présente communication peut être modifiée de temps à autre afin de protéger au mieux les données à caractère personnel de la personne concernée.

La dernière version applicable est disponible sur le site d'EFG:  
<https://www.efginternational.com/lu/legal/luxembourg.html>

La personne concernée trouvera également sur ce site la manière d'exercer ses droits relatifs à l'enregistrement des données.