



## Notice relative à la protection de vos données personnelles

*Ce document est le descriptif des traitements réalisés par POST sur vos données personnelles*

### INTRODUCTION

POST attache une grande importance au respect de votre vie privée et a conscience de l'importance que vous y accordez. POST met dès lors tout en œuvre afin que vous puissiez utiliser ses services en toute confiance, notamment en traitant vos données de manière transparente, dans le strict respect des lois et réglementations applicables en matière de protection des données à caractère personnel, ainsi que de dans le respect de vos propres préférences.

### DÉFINITIONS

**"Loi"** : toutes lois, tous règlements et autres exigences applicables au Grand-Duché de Luxembourg, relatifs à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données, en ce inclus le Règlement Général sur la Protection des données (Règlement UE 2016/679) ;

**"POST"** : POST Finance, la division des services financiers postaux de POST Luxembourg, établissement public créé par la loi modifiée du 10 août 1992, ayant son siège au 20 rue de Reims, L-2417 Luxembourg, immatriculé auprès du Registre de Commerce et des Sociétés de Luxembourg sous le numéro J28 ;

**"Vous"** ou **"vos"** ou **"votre"** : toute personne physique bénéficiant et/ou commandant un produit et/ou un service fourni(s) par POST, que ce soit pour elle-même ou la personne morale qu'elle représente lorsque cela est applicable.

Les termes utilisés en majuscules et non définis dans la présente notice sont ceux définis dans les Conditions Générales de Vente de POST Finance et ont la même signification. Les termes définis dans le règlement UE 2016/679 qui figurent dans la présente notice s'entendent comme dans le règlement en question.

### RÔLE DE POST DANS LE TRAITEMENT DE VOS DONNEES

POST agit en qualité de responsable de traitement pour toutes les données personnelles utilisées et nécessaires aux traitements décrits ci-après, afin de vous rendre ses services financiers postaux.

### NATURE ET ORIGINE DES DONNEES COLLECTÉES

Selon la finalité poursuivie, POST est susceptible de collecter et traiter les catégories de données personnelles suivantes vous concernant :

- Des données d'identification de base, telles que vos noms et prénoms, vos date et lieu de naissance, votre adresse postale, votre adresse e-mail, vos numéros de téléphone, votre pièce d'identité.
- Des données d'identification électronique, telles que l'adresse IP de votre terminal, la date et l'heure de votre connexion, les pages visitées, les caractéristiques de votre navigateur (type, langue, etc.) et de votre terminal (type, résolution, etc.), votre login / mot de passe de connexion, les cookies.
- Des données de vie personnelle, telles que votre état civil, votre situation familiale, la composition de votre ménage, vos habitudes de vie, votre profession.
- Des données bancaires, telles que votre numéro de compte, votre IBAN, les données d'identification de vos moyens de paiement, vos transactions.
- Des données concernant vos interactions avec le service clients POST, telles que les demandes d'assistance téléphonique, de support, vos réclamations.
- Des données liées à votre activité en interaction avec les produits et services de POST, telles que vos historiques de transactions, les pages visitées sur les sites Internet et applications mobiles POST, etc.
- Des données de localisation géographique (géolocalisation).
- Des images ou des vidéos dans le cadre de la vidéosurveillance des accès à nos points de vente, locaux et bâtiments.

Les données personnelles traitées par POST sont essentiellement collectées directement auprès de vous.

Cependant, POST est également susceptible de collecter certaines données personnelles vous concernant de manière indirecte, auprès des sources suivantes :

POST Luxembourg

Adresse postale : POST Finance L-2997 Luxembourg / Tél. 8002 8004 ou +352 2424 8004 / Fax +352 40 78 37 / contact.finance@post.lu  
Bureaux et Siège : 20, rue de Reims L-2417 Luxembourg / RCS Luxembourg : J28 / TVA : LU 15400030

www.post.lu

- Un autre établissement financier, un professionnel du secteur financier spécialisé dans la mise en relation de telles données entre établissements financiers, pour exécuter ses obligations en matière de vérification de l'identité des clients (KYC - *Know Your Customer*), de prévention contre la fraude et de lutte contre le blanchiment (AML – *Anti Money Laundering*).
- Des prestataires de service spécialisés dans la gestion des documents nécessaires pour satisfaire les obligations légales d'identification (KYC) lorsque vous avez consenti à leur mutualisation entre professionnels du secteur financier.
- POST Courrier et POST Telecom, concernant les processus opérationnels d'identification du Client.

Dans le cas où des données collectées ne sont pas essentielles à la réalisation du service souscrit, POST vous informera clairement au moment de la collecte sur les données indispensables et celles qui sont facultatives.

## TRAITEMENTS RÉALISÉS PAR POST POUR LA FOURNITURE DE SES SERVICES

Finalités	Description traitement	Base légale
Gestion globale des services financiers	Ensemble des processus relatifs à la gestion des comptes : ouverture, fermeture, autorisation de gestion, réconciliation, etc. Réalisation des opérations de paiement et des transactions financières Enregistrement et restitution des dépôts	Exécution d'un contrat
Prospection commerciale	Prospection de la clientèle existante	Intérêt légitime
	Prospection de nouveaux clients Marketing direct et publicité personnalisée (incluant le profilage)	Consentement
Gestion et suivi de la clientèle	Identification du client (KYC - <i>Know Your Customer</i> )	Obligation légale
	Suivi de la clientèle concernant la fourniture des produits et services, y inclus l'archivage Traitement de la clientèle sur base des transactions commerciales Assistance téléphonique, gestion des réclamations et gestion du service après-vente, enquêtes de satisfaction	Exécution d'un contrat
	Réalisation de rapports d'activités, suivi qualité et performance des services, études statistiques comportementales	Intérêt légitime
Gestion des distributeurs automatiques	Administration et gestion des distributeurs automatiques permettant le retrait ou le dépôt d'espèces	Intérêt légitime
Gestion des instruments de paiement	Gestion et administration des cartes de crédit et de débit, ainsi que des services associés (crédit, solvabilité, etc.) Autorisation de paiement, gestion du système 3D Secure Gestion des paiements par Internet Mise à disposition d'applications de paiement Service de banque en ligne eboo (Internet et/ou mobile) Communication aux prestataires de services d'initiation de paiement et/ou d'information sur les comptes, d'informations requises relativement aux comptes, pour le traitement des transactions que le client initie auprès d'eux	Exécution d'un contrat
Gestion du profil risque clients	Détermination du profil-risque du client Contrôle des transactions et opérations réalisées pour identification de comportements anormaux Prévention et détection des fraudes Coopération avec les autorités en matière de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme	Obligation légale

## AUTRES TRAITEMENTS NÉCESSAIRES POUR LA FOURNITURE DES SERVICES

Finalités	Description traitement	Base légale
Contentieux & recouvrement	Gestion du contentieux et du recouvrement des créances clients	Intérêt légitime
Gestion de la sécurité des infrastructures informatiques	Détection, prévention et lutte contre les menaces pesant sur les infrastructures informatiques et de communication Protection des données à caractère personnel Cybersécurité	Intérêt légitime
Gestion de la sécurité physique des biens et des personnes	Moyens de vidéosurveillance mis en œuvre pour contrôler : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les accès aux points de vente, locaux et bâtiments</li> <li>• Les équipements sensibles (serveurs informatiques, distributeurs automatiques de billets, etc.)</li> </ul>	Intérêt légitime
Élaboration de statistiques, enquêtes ou études à valeur ajoutée commerciale	Anonymisation des données en vue de réaliser des études Big Data et fournir des services Data Intelligence	Intérêt légitime
Gestion des demandes d'exercice de droits	Enregistrement, traitement et réponse à vos demandes d'exercice de droits en application des articles 12 à 23 du RGPD	Obligation légale

## CATÉGORIES DE DESTINATAIRES DE VOS DONNÉES

Dans le cadre des activités de POST et dans les limites des finalités décrites ci-dessus, vos données sont, selon votre utilisation des services de POST, susceptibles d'être communiquées aux catégories de destinataires suivants :

- Des fabricants de cartes de crédit et de débit.
- Des sociétés en charge de la gestion du portail dédié et des codes nécessaires à l'activation du service 3D Secure ou un service similaire et à la validation des transactions 3D Secure ou des transactions similaires.
- Des fournisseurs de services nécessaires aux paiements effectués via les services de POST et aux autres organismes chargés de la gestion des Cartes VISA (y compris Easy VISA), de la compensation et des autorisations relatives à ces dernières.
- Des prestataires de service spécialisés dans la gestion des documents d'identification nécessaires pour satisfaire les obligations légales KYC.
- D'autres entités soumises à une législation AML, pour l'exécution de leurs obligations en vertu de cette législation.
- Des prestataires de services d'initiation de paiement et/ou d'information sur les comptes à condition que ceux-ci aient obtenu votre consentement pour la prestation de leurs services.
- POST Courrier et POST Telecom, concernant les processus opérationnels d'identification du Client.
- Les entités et sociétés du groupe POST :
  - Dans le cadre de démarchage commercial, à condition que vous ayez donné votre consentement pour recevoir des sollicitations de leur part.
  - Pour l'élaboration de statistiques, enquêtes ou études à valeur ajoutée commerciale.
- Des autorités publiques et juridictions compétentes, seulement lorsque cette communication est strictement requise par la loi. Les données communiquées à ces autorités et juridictions peuvent relever de l'ensemble des catégories de données énumérées plus haut (voir section "Catégories et origine des données collectées").

## CONSERVATION DE VOS DONNÉES

Vos données personnelles, collectées et traitées par POST, ne seront conservées que pour une durée strictement nécessaire à la finalité du traitement envisagé ou pour respecter une obligation imposée par la législation applicable. Ainsi, selon le type de données traitées et les finalités poursuivies, POST conservera :

- 30 jours maximum à compter de l'enregistrement des données par POST, pour les images de vidéosurveillance des points de vente, locaux et bâtiments.
- 6 mois maximum à compter de la date d'enregistrement des données par POST, pour les données traitées à des fins de traçabilité, de sécurité ou de bon fonctionnement des applications informatiques et des réseaux.
- 3 ans maximum à compter de la date de collecte des données par POST ou de votre dernier contact avec POST, pour les données traitées à des fins de prospection commerciale.
- 3 ans maximum à compter de la fin de votre relation commerciale avec POST, pour les données traitées à des fins d'actions marketing et/ou de promotion des offres de POST et ses Partenaires.

- 10 ans maximum à compter de la fin de votre relation commerciale avec POST, pour les données liées aux aspects contractuels (contrats, garanties, réclamations, recouvrement & contentieux, etc.) ou comptables (factures, bons de commandes, bons de livraison, etc.).

## SÉCURITÉ DE VOS DONNEES

POST met en œuvre des mesures de sécurité appropriées et raisonnables au regard des risques présentés par les traitements, en vue de protéger vos données personnelles contre la destruction, la perte, la modification, la divulgation ou l'accès sans autorisation et toute autre forme de traitement illégal.

Tous les employés et sous-traitants de POST qui ont accès à vos données personnelles dans le cadre de l'exécution de leur mission sont tenus à une stricte confidentialité relative au secret des correspondances, ainsi que de respecter les règles de sécurité applicables à vos données personnelles. Ils n'accèdent qu'aux seules données dont ils ont besoin pour s'acquitter de leurs tâches et sont régulièrement sensibilisés ou formés au respect des règles de conformité et de sécurité applicables.

Les mesures de sécurité appliquées à nos infrastructures informatiques et de communication sont périodiquement vérifiées et testées par nos experts du département CyberForce POST.

Par ailleurs, en cas de violation de données personnelles qui engendrerait un risque pour vos droits & libertés, POST s'engage à respecter l'obligation de notifier ces violations de données personnelles auprès de la Commission Nationale de Protection des Données (CNPD).

## TRANSFERT HORS UE DE VOS DONNEES

Les traitements de vos données personnelles sont essentiellement réalisés par POST au Luxembourg. Dans certains cas, les traitements peuvent aussi être réalisés dans un autre état membre de l'Union Européenne (UE) ou de l'Espace Economique Européen (EEE).

En outre, lorsque vous demandez à POST d'exécuter un ordre de paiement, les données personnelles nécessaires à l'exécution correcte de la transaction peuvent être traitées en dehors de l'Union Européenne.

POST veille à ce que les éventuelles transmissions de vos données personnelles à des tiers autorisés n'engendrent pas un transfert vers un pays situé hors de l'Union européenne sans prendre des mesures de protection supplémentaires appropriées, visant notamment à vous garantir l'exercice de vos droits.

## VOS DROITS

Dans la mesure où POST traite vos données personnelles, vous disposez à tout moment et dans les limites fixées par la loi des droits suivants :

- Être informé sur les traitements de données à caractère personnel réalisés par POST et vous concernant.
- Accéder à vos données personnelles (savoir quelles données ont été collectées et traitées et en obtenir une copie).
- Demander leur rectification si elles sont inexactes ou incomplètes, leur suppression si elles sont obsolètes.
- Vous opposer au traitement de vos données pour motif légitime (notamment à des fins de prospection commerciale).
- Si les conditions préalables sont réunies, demander la limitation du traitement de vos données ou leur effacement définitif (droit à l'oubli).
- Si les conditions sont réunies, demander à recevoir une copie des données personnelles que vous avez fournies à POST, dans un format structuré (portabilité) et de transmettre ces données à un autre responsable de traitement, sauf si ce droit porte atteinte aux droits et libertés de tiers.
- Demander à ne pas faire l'objet d'une décision fondée exclusivement sur un traitement automatisé, y compris le profilage, lorsque cette décision produit des effets juridiques vous concernant ou vous affectant de manière significative de façon similaire. Vous pouvez aussi demander des précisions sur la logique de ce traitement automatisé, afin d'être en mesure de le contester et demander qu'il soit revu par une personne physique ;
- Retirer votre consentement à tout moment pour les traitements fondés sur ce dernier.

Vous pouvez exercer l'un de ces droits sans frais en contactant le DPO POST :

- par courrier électronique à l'adresse suivante : [privacy@post.lu](mailto:privacy@post.lu)
- ou par courrier postal adressé à : POST Luxembourg – DPO, 20 rue de Reims, L-2417 Luxembourg

Afin que nous puissions satisfaire votre demande et pour éviter toute usurpation d'identité, une copie recto-verso de pièce d'identité valide pourra être exigée.

POST s'engage à répondre dans un délai maximum d'un mois suivant la réception de votre demande dûment complétée.

Vous pouvez également adresser vos réclamations à la Commission Nationale pour la Protection des données (CNPD), via leur site internet : [www.cnpd.lu](http://www.cnpd.lu)