

INFORMATIONS SUR LE TRAITEMENT DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL VOUS CONCERNANT

La banque NOVO BANCO, S.A. - Succursale Luxembourg, sise 1, rue Schiller L-2519 Luxembourg, immatriculée au registre du commerce de Luxembourg sous le numéro unique d'immatriculation B190974 (ci-après « **novobanco** »), est responsable du traitement des données à caractère personnel vous concernant.

La confidentialité et la protection de vos données sont importantes pour **novobanco**.

novobanco s'engage à respecter les principes fondamentaux en matière de protection des données à caractère personnel, en vertu de la loi applicable au traitement des données à caractère personnel.

Ainsi, **novobanco** a mis en place un ensemble de mesures techniques et organisationnelles pour assurer un niveau de protection adéquat de vos données personnelles basé sur les meilleures pratiques internationales, ce qui comprend un ensemble de principes fondamentaux dans tous les domaines de la sécurité de l'information, tels que la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité, l'authenticité, la non-répudiation et la vie privée.

Le présent document émis par **novobanco** fournit des informations détaillées sur l'utilisation et la protection des données à caractère personnel, ainsi que sur la raison pour laquelle celles-ci sont traitées, que ce soit en tant que données de client, ex-client ou client potentiel, mais aussi en tant que données de détenteur de données personnelles dont le traitement est nécessaire à la prestation de services, tels que: mandataires, garants ou utilisateurs des sites web ou des applications mobiles de **novobanco**, traduisant l'engagement de **novobanco** en matière de:

- (i) Transparence sur le traitement des données à caractère personnel;
- (ii) Communication des moyens mis à disposition des détenteurs de données personnelles pour qu'ils puissent exercer leurs droits;
- (iii) Respect de la loi applicable, à savoir le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 - Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) - et la Loi 58/2019 du 8 août 2019, qui assure la mise en œuvre dudit règlement dans le système juridique portugais.

Lors de la souscription à certains produits et services, des informations supplémentaires pourront être fournies, le cas échéant.

1. Données à caractère personnel traitées par novobanco

Les données à caractère personnel sont toutes les informations relatives à une personne physique identifiée ou identifiable. Une personne physique identifiable est une personne qui peut être identifiée, directement ou indirectement, entre autres, par ses noms et prénoms, son numéro d'identification ou fiscal, ses données de localisation ou d'autres éléments spécifiques à son identité physique, physiologique, génétique, mentale, économique, culturelle ou sociale.

novobanco se limite à collecter et à traiter les données à caractère personnel nécessaires afin de vous offrir un service de qualité et le plus personnalisé possible, en tant qu'établissement de crédit, intermédiaire financier et intermédiaire d'assurance. novobanco ne traite pas les données à caractère personnel qui ne sont pas nécessaires à ses fins légitimes.

Pour proposer ses prestations et ses produits, novobanco procède ou pourra procéder au traitement de différentes catégories de données à caractère personnel, y compris:

Catégorie de données à caractère personnel	Exemples
Démographiques	Nom, sexe, date et lieu de naissance, nationalité
Contact	Adresse, téléphone, téléphone portable, adresse électronique
Identification numérique	Adresse IP, signature numérique, cookies, géolocalisation du téléphone portable fournie par l'installation et/ou l'utilisation d'applications mobiles de novobanco si vous l'avez autorisé
Contractuelles	Numéro de compte, IBAN, référence du contrat et autres informations sur les produits/services souscrits, secteur d'activité, profil de l'investisseur, profil de risque de crédit
Gouvernementales	Numéro de la carte d'identité électronique ou de la carte d'identité, numéro d'identification fiscale, numéro de passeport
Activité personnelle	Niveau d'études, données provenant de réseaux sociaux ou d'Internet rendues publiques ou que novobanco a été autorisée à consulter
Activité professionnelle	Profession, employeur, postes occupés précédemment, fonctions politiques ou publiques occupées actuellement ou précédemment, salaires, adresse électronique professionnelle
Actifs, situation et mouvements financiers	Actifs et leur valeur, autres revenus perçus, engagements dans le secteur financier, informations sur les transactions et les opérations liées aux produits et services achetés ou souscrits et leurs conditions, propension à l'achat de produits financiers, informations sur les transactions effectuées à l'aide de moyens de paiement fournis par novobanco

Familiales	Statut marital, nombre d'enfants, informations sur le ménage, éléments concernant les liens de parenté et d'affinité
Enregistrement vocal	Enregistrements d'appels (vidéo et/ou audio)
Enregistrement des images	Enregistrements vidéo (vidéoconférences, appels vidéo), photos, images captées par des caméras de vidéosurveillance
Biométriques	Données utilisées à partir d'outils techniques reposant sur la biométrie pour vérifier l'identité et la signature lors des relations entretenues entre les clients et novobanco (par exemple, reconnaissance faciale, biométrie vocale, empreinte digitale)

Dans le cadre de la loi sur la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme, **novobanco** applique les procédures d'identification et de diligence raisonnable prévues par le cadre réglementaire en vigueur:

- Lors de l'établissement de relations d'affaires;
- Lors d'opérations occasionnelles;
- Lorsqu'une transaction est susceptible d'être liée au blanchiment de capitaux ou au financement du terrorisme;
- Lorsqu'il existe des doutes sur la véracité ou l'adéquation des données d'identification obtenues précédemment.

En outre, dans le cadre d'une relation d'affaires, et sur la base de critères de matérialité et de risque, **novobanco** applique des procédures d'identification des clients et de diligence raisonnable, en veillant à ce qu'elles soient à jour.

L'identification des personnes impliquées dans la relation d'affaires se fait par la collecte et la saisie d'éléments d'identification valables.

novobanco a le devoir de ne pas entrer en relation d'affaires, d'exécuter une transaction occasionnelle ou toute autre opération, dans les cas suivants:

- Si les éléments d'identification et les justificatifs prévus pour l'identification et la vérification de l'identité des intervenants respectifs ne sont pas obtenus;
- Si aucune information n'est obtenue sur la nature, l'objet et le but de la relation commerciale.

Outre les situations décrites ci-dessus, lorsqu'il n'est pas possible de respecter les procédures d'identification et de diligence raisonnable, y compris les procédures de mise à jour des données, novobanco peut mettre fin à des relations d'affaires déjà établies lorsque le risque spécifiquement identifié de blanchiment de capitaux et de financement du terrorisme ne peut être géré autrement.

La collecte de données à caractère personnel peut être assurée directement par novobanco ou par des intermédiaires de crédit ou des sociétés partenaires, par le biais desquels les offres de souscription de produits et de services sont présentées à novobanco pour décision et conclusion de contrats.

novobanco peut également obtenir les données personnelles auprès de la Banque du Portugal ou d'autres organismes publics.

novobanco traite également des données à caractère personnel créées à partir de l'analyse de votre utilisation de nos produits et services, de vos transactions et préférences ou à partir de votre profilage.

novobanco pourra définir les finalités et les moyens de traitement avec des organismes tiers, et la protection des données à caractère personnel reposera sur une responsabilité partagée (par exemple, partenariats commerciaux, courtiers d'assurance). Dans ces cas, le titulaire des données sera en droit de connaître les modalités essentielles de la relation établie en ce qui concerne le traitement des données à caractère personnel. Sans préjudice des informations spécifiques pouvant vous être transmises, vous pourrez également demander de plus amples informations à novobanco à l'adresse électronique suivante: dpo@novobancoluxembourg.lu.

novobanco traite les données à caractère personnel pour le compte d'autres entités qui sont responsables des traitements respectifs. Dans ces cas, sans préjudice du droit du titulaire des données de demander directement de plus amples informations à novobanco par courriel à l'adresse dpo@novobancoluxembourg.lu, les informations concernant ces traitements de données à caractère personnel lui seront fournies par les responsables respectifs.

Il est possible que novobanco obtienne des données à caractère personnel vous concernant à travers des tiers ou d'autres moyens, même si vous n'êtes pas client de novobanco. Si tel est le cas, novobanco s'efforcera de vous fournir des informations concernant le traitement de vos données à caractère personnel, lorsque cela est possible et justifié, et ce dans les meilleurs délais.

2. Raisons pour lesquelles nous traitons vos données et dans quelles situations

Au titre du RGPD, le traitement de données est toute opération ou tout ensemble d'opérations effectuées ou non à l'aide de procédés automatisés et appliquées à des données ou des ensembles de données à caractère personnel, telles que la collecte, l'enregistrement,

l'organisation, la structuration, la conservation, l'adaptation ou la modification, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la communication par transmission, la diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, le rapprochement ou l'interconnexion, la limitation, l'effacement ou la destruction;

novobanco ne traite les données à caractère personnel vous concernant que dans les situations suivantes:

2.1. Pour l'exécution d'un contrat conclu avec vous ou pour l'exécution de mesures précontractuelles à votre demande

Dans le cadre de la souscription de produits et de services, novobanco peut avoir besoin de traiter vos données à caractère personnel. Il en sera ainsi, par exemple, dans les cas suivants :

Objectif du traitement	Exemples
Évaluation du risque à des fins d'octroi de crédit	Analyse des dossiers de demande de crédit, par le biais de modèles d'évaluation du profil de risque; gestion et contrôle du risque des titulaires des données, afin de vérifier si les demandeurs de prêts ou de crédits présentent les caractéristiques nécessaires en matière de solvabilité et de remboursement pour assurer les paiements requis; collecte de données, conformément à la loi applicable auprès de la Centrale des Crédits de la Banque du Portugal; modèles de notation se traduisant par des analyses statistiques de variables sociodémographiques et économiques (par exemple, domicile, âge, segment de clientèle, soldes bancaires, revenus, frais)
Gestion de la relation contractuelle/commerciale	Dans le cadre de la relation avec vous, y compris lors de: la simulation et de la négociation d'offres précontractuelles; la souscription/adhésion et la résiliation/retrait de produits et services bancaires (par exemple, ouverture de comptes, demande de cartes de débit et de crédit, traitement de dépôts, de prélèvements, de retraits, chargements, paiements, virements); du suivi des positions et des mouvements financiers, de l'émission / envoi de relevés bancaires et d'autres documents requis dans le cadre de la relation commerciale; de l'exécution d'instructions pour l'acquisition d'instruments financiers (par exemple, achat et vente de titres, souscription d'assurances auprès d'entités lorsque novobanco est l'intermédiaire); de l'adhésion à des

canaux numériques et de la souscription de produits et de services sur ces canaux; de la fourniture d'une garantie dans le cadre d'un contrat, ainsi que de l'éventuelle exécution ou annulation d'une garantie fournie

Prévention et lutte contre la fraude	Besoin d'identifier la personne concernée avant et pendant la relation commerciale, afin d'éviter toute fraude liée à l'utilisation abusive d'informations par des tiers
Suivi et recouvrement des créances	Actions et traitements dans le cadre du suivi des contrats de crédit et de la solvabilité des personnes concernées, afin d'anticiper les situations de défaut de paiement, ainsi que les activités de recouvrement d'impayés.

2.2. Pour le respect d'obligations légales auxquelles **novobanco** est soumise

En tant qu'établissement de crédit, intermédiaire financier et intermédiaire d'assurance, novobanco est soumise à de nombreuses obligations légales et réglementaires (nationales et européennes) émanant, entre autres, du Parlement portugais, de la Banque du Portugal, de la Commission des opérations en bourse, de l'Union européenne, de la Banque Centrale Européenne et de l'Autorité Bancaire Européenne, dont le respect peut impliquer la nécessité de traiter vos données personnelles, telles que:

Objectif du traitement	Exemples
Respect d'obligations de retenue, paiement ou déclaration à des fins fiscales	Retenue à la source lors du paiement de revenus; préparation et communication des informations obligatoires pour le respect des obligations fiscales en vigueur, y compris des obligations en matière de déclaration pour les personnes concernées et l'administration fiscale
Respect des obligations légales en matière de rapports ou de réponses aux demandes d'entités publiques et privées	Préparation et communication d'informations obligatoires aux autorités de surveillance (par exemple, Banque du Portugal, Commission des Opérations de Bourse - CMVM - , Banque Centrale Européenne), les autorités publiques (par exemple, Tribunaux, Cour des comptes, police, administration fiscale), et des entités privées (par exemple, sociétés de gestion, émetteurs de titres, banques dépositaires, organismes de placement collectif)
Respect de procédures en matière de prévention et de lutte contre la criminalité financière	Obtention d'informations et de documents nécessaires au respect du devoir d'identification et de diligence et du devoir d'examen vis-à-vis des personnes concernées et des partenaires avec lesquels novobanco entretient des relations; vérification des listes de personnes et d'entités faisant l'objet de sanctions financières ou commerciales

	imposées par les Nations Unies, l'Union européenne ou d'autres entités reconnues, par comparaison avec des sources externes ou des bases de données publiques; identification et signalement aux autorités compétentes des transactions suspectes; détection, analyse et réponse en cas d'abus de marché
Respect des obligations légales ou réglementaires relatives à l'activité bancaire et financière	Évaluation du profil de risque du client aux fins de l'octroi d'un crédit; suivi et vérification des signes de détérioration de la capacité financière des personnes concernées à respecter les obligations découlant des contrats de crédit, dans le cadre du Plan d'action pour le risque de défaillance (PARI); analyse de l'adéquation des produits au profil de l'investisseur; procédures d'audit et de contrôle interne; saisie des justificatifs lors de la communication avec les clients, dans le cadre de l'intermédiation financière et de la prestation de services bancaires; analyse et réponse aux demandes d'information et aux réclamations; archivage physique et numérique des pièces liées aux activités et opérations réalisées dans le cadre de l'activité bancaire
Sécurité et protection des données à caractère personnel	Mise en œuvre de mesures logiques et physiques de sécurité de l'information, telles que les sauvegardes, la restauration et la reprise après sinistre et évaluation régulière de leur mise en œuvre; identification, authentification, autorisation et enregistrement de l'accès des utilisateurs aux systèmes d'information de novobanco; gestion des événements/incidents liés à la sécurité de l'information
Sécurité physique et vidéosurveillance	Mise en œuvre de mesures de sécurité physique (par exemple, contrôle d'identité, contrôle d'accès aux biens et aux locaux de novobanco); systèmes de vidéosurveillance pour la protection des personnes et des biens et la prévention des délits, ce qui implique la captation d'images permettant d'identifier les personnes
Prévention et lutte contre la fraude	Prévention, détection et signalement d'activités telles que <i>l'hameçonnage</i> et d'éventuelles activités frauduleuses (par exemple, liées aux chèques, aux cartes bancaires, à Internet); lignes d'éthique

2.3 Pour la satisfaction d'intérêts légitimes de novobanco

novobanco utilise ou peut utiliser vos données à caractère personnel pour développer ses produits et services, améliorer la gestion des risques et défendre les droits et intérêts légitimes de novobanco ou de tiers, ce qui inclut:

Objectif du traitement	justification de l'intérêt légitime	Exemples
Suivi et recouvrement des créances	Recouvrement de créances en défaut ou intervention dans des procédures d'insolvabilité	Gestion du processus de recouvrement des créances ou intervention dans les processus d'insolvabilité; gestion des actifs reçus ou récupérés; promotion de la cession des actifs
Contrôle et suivi des performances opérationnelles	Gestion efficace, éclairée et appropriée de l'activité opérationnelle et financière de novobanco, ainsi que la réalisation d'audits internes destinés à évaluer le respect des normes légales et des règlements internes	Analyse et traitement des informations à des fins de rapports de gestion et pour le suivi et la surveillance de l'évolution des activités et du portefeuille de clients; traitement des informations dans le cadre de l'audit interne des processus, des opérations et des systèmes
Gestion des dossiers de litige	Gestion efficace des processus et du contentieux en général	Analyse des actions en justice et des procédures administratives non liées aux créances échues ou de type fiscal, telles que actions en déclaration ou exécution intentées contre novobanco, inventaires, poursuites pénales ou autres
Commercialisation et communication de produits et services financiers directement commercialisés	Promouvoir les produits et services proposés par novobanco	Analyse et traitement des données pour identifier les opportunités de présentation de produits ou de services; dynamisation des activités préparatoires et commerciales pour la commercialisation et l'envoi de communications de marketing direct par le biais des différents canaux de communication de novobanco

Amélioration et suivi de la qualité du service	Évaluer la qualité et la performance des canaux, des processus, des services et des produits mis à disposition par novobanco , afin d'en promouvoir l'amélioration.	Analyse et traitement des informations relatives à la qualité et à la performance des différents moyens, processus de prestation de services et produits de novobanco , par le biais d'enquêtes de satisfaction et de l'analyse des réclamations reçues
Cession des créances ou de la position contractuelle	Réaliser des opérations de réorganisation sociétaire et procéder à la vente ou à la titrisation de portefeuilles	Traitement et transmission d'informations dans le cadre de processus de réorganisation de la société et de processus de vente ou titularisation de portefeuilles de crédit.
Sécurité et protection des données à caractère personnel	Assurer la protection des systèmes d'information de novobanco	Assurer la capacité de traitement pour garantir la surveillance et la protection des systèmes et des actifs informationnels; Identification, analyse et réponse aux éventuels incidents de sécurité de l'information
Communication institutionnelle	Informar et maintenir une communication régulière, transparente et cohérente avec ses clients et les autres <i>stakeholders</i> au sujet de l'activité institutionnelle de novobanco	Traitement des données pour l'envoi de newsletters; communication d'événements institutionnels; promotion d'initiatives dans le cadre du mécénat culturel
Octroi d'avantages et fidélisation clients	Promouvoir l'utilisation des produits et services mis à disposition par novobanco , y compris les moyens de paiement, en vue de l'acquisition et de la fidélisation des clients	Octroyer des avantages financiers et non financiers aux clients souscrivant les produits et services novobanco , (par ex. : en accordant un cashback associé aux achats effectués en utilisant les moyens de paiement de novobanco)

2.4 Consentement

novobanco traite également vos données à caractère personnel lorsque vous avez communiqué votre consentement préalable, que ce soit oralement ou par écrit. Le consentement demeurera valable jusqu'à ce qu'il soit retiré.

novobanco demandera votre consentement pour le traitement de données à caractère personnel dans les cas suivants:

Objectif du traitement	Exemples
Promotion de produits et services adaptés au profil du client	Traitement des informations biographiques, financières et comportementales recueillies directement ou indirectement par novobanco, y compris les informations collectées auprès du fichier central des engagements de crédit de la Banque du Portugal et informations concernant les transactions réalisées par les clients utilisant les moyens de paiement novobanco, en ayant recours à des techniques statistiques et de profilage afin de personnaliser et d'adapter l'offre de nos produits et services à vos intérêts, vos caractéristiques spécifiques et vos préférences, ainsi que les communications que nous vous envoyons – profilage client
Présentation des produits et services à disposition des non-clients	Développement et mise en œuvre d'offres visant à offrir des produits et/ou des services financiers à différents segments de propriétaires de données; opérationnalisation de la stratégie définie pour les canaux d'attraction des affaires, en coordination avec les entités partenaires et les canaux à distance
Promotion des produits et services non financiers des sociétés du Groupe novobanco ou des sociétés Partenaires	Activités de diffusion et de communication pour les produits et services des entités partenaires de novobanco (par exemple, diffusion de l'offre immobilière, non financière, location/leasing)
Formalisation de produits et services par le biais de l'utilisation de l'image et de la Voix	Traitement des données pour la souscription en ligne de produits et de services; Enregistrement des appels ou des appels vidéo pour la souscription de produits et de services et traitement des données biométriques (par exemple, <i>vidéoselfie</i>) pour l'ouverture de compte en ligne

Objectif du traitement	Exemples
Mise en œuvre d'actions de sensibilisation et de promotion auprès du grand public par l'image et la voix	Utilisation, dans les différents canaux et moyens de communication, de l'image et de la voix des clients et des non-clients (par exemple, dans les campagnes publicitaires, lors de la diffusion de témoignages et d'expériences, d'événements novobanco, de concours publicitaires)
Amélioration et suivi de la qualité du service	Enregistrement des appels pour la surveillance de la qualité du service et de l'assistance fournie
Personnalisation et navigation plus efficace dans les canaux numériques de novobanco	Utilisation de <i>cookies</i> afin d'enregistrer vos expériences et améliorer et personnaliser la navigation des clients ou utilisateurs des canaux numériques de novobanco (voir la politique en matière de cookies, disponible sur le site www.novobanco.pt pour obtenir des informations plus détaillées)

3. Destinataires des données à caractère personnel vous concernant

Afin que novobanco puisse honorer tous ses devoirs et vous proposer le meilleur service et les meilleurs produits possibles, vous pourrez être tenu de communiquer ou d'autoriser l'accès à vos données à caractère personnel à d'autres organismes.

La communication des données à caractère personnel se fera dans le respect du devoir de confidentialité établi par le régime général des établissements de crédit et des sociétés financières, ainsi que dans le respect de la loi applicable en matière de protection des données à caractère personnel.

novobanco ne transmettra vos données à caractère personnels qu'aux catégories de destinataires suivantes:

Catégories de destinataires	Exemples
Autres organismes appartenant au Groupe novobanco	Sociétés du Groupe novobanco, dans le cadre des mesures de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme, des mesures de lutte contre la fraude, ainsi qu'à des fins de gestion des risques et de gestion administrative et financière du Groupe novobanco. Pour connaître les organismes qui intègrent le Groupe novobanco, veuillez consulter le site www.novobanco.pt.

Organisations à l'intérieur et à l'extérieur de l'Union Européenne

Entités auxquelles **novobanco** peut transférer des données à caractère personnel, dans le cadre de la passation de marchés de produits ou de services (par exemple, d'autres entités financières, pour l'exécution d'opérations de transfert/paiement (par exemple, SWIFT, Mastercard, Visa); autorités de régulation non basées dans l'Union Européenne; assureurs vie; assureurs non-vie; sociétés de gestion d'opérations de bourse; sociétés de gestion de fonds immobiliers; sociétés de gestion de fonds de pension et émetteurs de valeurs mobilières; sociétés de gestion d'organismes de placement collectif; organismes de placement collectif et banques dépositaires d'organismes de placement collectif (par exemple, dans le cadre de la souscription de parts ou d'actions d'organismes de placement collectif, aux fins de la gestion des réclamations relatives aux participations, du respect des obligations légales applicables aux organismes, aux entités de gestion et aux dépositaires, notamment la loi relative à la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme et du respect des instructions émises par la CMVM et ses homologues); entités participant à des processus de cession ou de vente de portefeuilles de crédit ou d'autres actifs; entités partenaires susceptibles de proposer des bénéfices ou des avantages financiers et non financiers (par exemple, des commerçants, aux fins du traitement du *cashback* associé aux transactions effectuées par les clients)

Organismes de surveillance et autres entités publiques/officielles

novobanco peut être légalement tenue de communiquer vos données personnelles à des organismes de surveillance ou à d'autres autorités ou organismes officiels, tels que: (a) Banque du Portugal (par exemple, Centrale de risques de crédit, Base de données du système bancaire, Liste de chèques en souffrance); (b) Banque Centrale Européenne; (c) Commission des Opérations de Bourse, selon les modalités prévues par le régime juridique et réglementaire des marchés d'instruments financiers; (d) Autorités fiscales et douanières; (e) Tribunaux judiciaires ou administratifs; (f) Département Central d'Investigation et d'Action Pénale (DCIAP), Unité de Renseignement Financier et autres autorités judiciaires, policières et sectorielles d'autres pays situés à l'intérieur ou à l'extérieur de l'Union Européenne, pour le respect de la réglementation sur la lutte contre le

blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme

Fournisseurs de services à novobanco (sous-traitants)

Les prestataires de services qui peuvent avoir accès aux données personnelles et qui garantissent l'application de mesures techniques et organisationnelles appropriées pour respecter la loi en matière de protection des données (par exemple, services de sécurité physique, services de centres de contact/centres d'appel, services d'impression, de mise sous pli et de courrier, services de télécommunications, services de gestion du recouvrement de créances, services d'archivage, de conservation, de stockage et de numérisation, services de collecte et de destruction de documents, services d'identification et de contrôle préalable, services de publicité et de communication, services d'enquêtes de qualité, services administratifs et/ou de back-office, services de paiement, services informatiques, systèmes d'information et sécurité, cybersécurité, systèmes d'information, architecture, hébergement, traitement de données, sauvegarde, services d'évaluation immobilière, services de conseil, services d'audit, services de promotion commerciale, services d'intermédiation de crédit) et services de collecte et de validation des données d'identité.

Transfert de données personnelles vers des pays tiers ou des organisations internationales

Des transferts de données à caractère personnel vers des pays tiers ou des organisations internationales peuvent avoir lieu si nécessaire, notamment: (i) pour l'exécution d'instructions (par exemple, transfert à l'étranger); (ii) lorsque la loi l'exige; (iii) dans le cadre de la prestation de services par un sous-traitant situé en dehors de l'Espace Économique Européen (EEE); ou (iv) avec le consentement de la personne concernée.

Dans les cas des transferts internationaux (en dehors de l'EEE), chaque fois que la Commission Européenne aura déclaré, par le biais d'une décision d'adéquation, que le pays en question garantit un niveau de protection des données à caractère personnel équivalent à celui découlant de la loi de l'Union Européenne, le transfert de données reposera sur cette décision d'adéquation.

Vous pouvez consulter les décisions d'adéquation existantes sur la page www.eur-lex.europa.eu.

Dans les cas où il existe des prestataires de services (sous-traitants) situés dans des pays en dehors de l'EEE, pour lesquels il n'existe pas de décision d'adéquation de la Commission Européenne, novobanco s'assure contractuellement que les prestataires de services fournissent des garanties adéquates en vertu du RGPD pour assurer la protection de vos données à caractère personnel.

4. Durée de conservation des données à caractère personnel vous concernant

novobanco ne conserve et ne traite vos données à caractère personnel qu'aux fins susmentionnées pendant la période jugée nécessaire ou obligatoire pour atteindre ces objectifs, en appliquant des critères de retenue des informations appropriés à chaque traitement et en accord avec les obligations légales et réglementaires applicables ou pour défendre les intérêts légitimes de novobanco ou d'entités tierces.

Lors de la cessation de la relation commerciale et contractuelle avec novobanco, vos données personnelles seront conservées pendant les délais légaux obligatoires ou jusqu'à la prescription des droits qui en découlent, conformément à la loi, notamment en matière de défense de novobanco en cas d'action en justice.

A titre d'exemple, certains délais de conservation applicables sont présentées:

Objectif de la conservation	Délai de conservation
Prévention du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme	7 ans après la fin de la relation contractuelle
Enregistrement des appels pour le contrôle de la qualité du service	30 jours
Images de vidéosurveillance	30 jours
Conservation et classement des courriers envoyés et reçus, de sa comptabilité commerciale et des documents correspondants	10 ans

5. Décisions individuelles automatisées y compris le profilage

novobanco utilise ou peut utiliser vos données à caractère personnel pour définir votre profil aux fins suivantes:

Objet	Description
Présenter les produits et les services les plus adaptés à vos besoins	L'objectif est de comprendre vos comportements, vos besoins et vos préférences pour pouvoir personnaliser et adapter l'offre des produits et services de novobanco et les communications transmises par novobanco (marketing profilée). À cette fin, novobanco analyse et traite les informations biographiques, financières, transactionnelles et comportementales collectées directement ou indirectement, en utilisant des techniques statistiques et de segmentation, y compris les informations collectées à partir du registre central des crédits de la Banque du Portugal et les informations obtenues à partir de canaux numériques publics et de ses propres canaux. Le profilage est important car elle permet d'adapter les offres aux besoins et aux préférences des clients. Le profilage réalisé par novobanco dans ce but a pour seule conséquence la personnalisation de campagnes promotionnelles.
Évaluation du risque à des fins d'octroi de crédit (par exemple notation de crédit)	L'objectif est d'évaluer l'adéquation de l'opération de crédit proposée ou demandée à votre capacité de crédit et ainsi promouvoir un processus de décision de crédit responsable et adapté à votre disponibilité financière actuelle et potentielle, à celle de votre ménage et à votre structure de revenus et de frais respective. À cette fin, différents types d'informations sont analysés et traités, y compris des informations biographiques, financières et comportementales. Le profilage est important car il permet d'éviter à l'avance l'inadéquation du produit de crédit ou de la structure de remboursement par rapport à la capacité de crédit et de respecter les lois et règlements, tant nationaux que communautaires, auxquels novobanco est soumise en matière d'octroi et de contrôle de crédits, à savoir le cadre juridique du crédit à la consommation et le cadre juridique du crédit hypothécaire, y compris le crédit logement. Le profilage réalisé par novobanco a pour seule conséquence la systématisation des informations d'aide à la décision de crédit.

Prévention et suivi des difficultés financières

L'objectif est d'anticiper les difficultés de paiement des montants dus et, le cas échéant, promouvoir des mesures qui s'adaptent à votre disponibilité financière actuelle et potentielle, à celle de votre ménage et à la structure de revenus et dépenses respective.

À cette fin, différents types d'informations sont analysés et traités, y compris des informations biographiques, financières et comportementales.

Le profilage réalisé par **novobanco** a pour seule conséquence la systématisation des informations d'aide au suivi du crédit octroyé, conformément à la loi.

Prévention et contrôle en matière de lutte contre le blanchiment de capitaux, le financement du terrorisme et tout autre délit financier.

Il est également question d'éviter une quelconque utilisation abusive des produits et services mis à disposition par **novobanco** et de protéger vos actifs contre une quelconque pratique illégale.

À cette fin, différents types d'informations sont analysés et traités, y compris des informations biographiques, financières et comportementales.

Le profilage réalisé par **novobanco** a pour seule conséquence la systématisation des informations de support destinées à lutter contre la criminalité financière, conformément à la loi.

Définition du profil d'investisseur pour la vente de produits d'investissement adaptés à vos besoins

L'objectif est d'assurer que les produits et les offres mis à votre disposition et proposés par **novobanco** sont adaptés à votre profil et à vos objectifs en matière d'investissement et d'épargne.

Ainsi, **novobanco** se doit de définir votre profil d'investisseur, en évaluant notamment votre connaissance des différents produits et instruments financiers, les objectifs d'investissement au niveau des risques, les liquidités et le délai.

À cette fin, différents types d'informations sont analysés et traités, y compris des informations biographiques, financières, ainsi que les informations supplémentaires et spécifiques que nous vous demanderons à cet effet.

Le profilage réalisé par **novobanco** a pour seule conséquence l'adéquation de l'offre des produits qui vous sont proposés, conformément à la loi.

Le profilage n'implique pas une prise de décision automatique par [novobanco](#). La souscription de produits de crédit par le biais des canaux numériques de [novobanco](#), en raison de la nature du canal utilisé, peut ne pas avoir d'intervention humaine. Toutefois, [novobanco](#) accorde à ses clients la possibilité de demander une réévaluation des décisions au regard de leurs conditions particulières ou la présentation d'éléments supplémentaires.

6. L'exercice des droits par les titulaires des données

6.1. Droits de la personne concernée

En ce qui concerne le traitement des données à caractère personnel vous concernant, vous jouissez des droits suivants:

Type de droits	Description
Droit d'accès	À la demande, vous pouvez obtenir la confirmation du traitement de vos données à caractère personnel par novobanco , l'accès à ces données et des informations sur les conditions de traitement
Droit de rectification	Si vous estimez que les données à caractère personnel vous concernant (données à caractère personnel objectives fournies par vous) sont incomplètes ou incorrectes, vous pouvez, à tout moment, demander leur rectification ou demander à les compléter
Droit à l'effacement	En vertu du paragraphe 2.2, novobanco est soumise à de nombreuses obligations légales et réglementaires, ce qui pourrait limiter le droit à l'effacement des données à caractère personnel vous concernant. Le droit à l'effacement ne s'applique pas lorsque le traitement est nécessaire aux fins suivantes : (i) Exercice de la liberté d'expression et d'information; (ii) Respect de l'obligation légale exigeant le traitement et qui s'applique à novobanco; (iii) Motifs d'intérêt général dans le domaine de la santé publique; (iv) À des fins d'archive d'intérêt général, à des fins de recherche scientifique ou historique ou à des fins statistiques, dans la mesure où l'exercice du droit à l'effacement nuit gravement à l'obtention des objectifs de ce traitement; ou (v) Déclaration, exercice ou défense d'un droit dans le cadre d'une procédure judiciaire

Compte tenu de ce qui précède, vous pourrez demander l'effacement des données à caractère personnel vous concernant dans les situations suivantes:

- Les données à caractère personnel ne sont plus nécessaires aux fins à l'origine de leur collecte ou traitement;
- Vous retirez le consentement sur lequel repose le traitement des données s'il n'existe aucun autre fondement juridique à celui-ci;
- Vous présentez une opposition au traitement des données s'il n'existe aucun intérêt légitime prévalant, à examiner au cas par cas, qui justifie le traitement;
- Les données à caractère personnel doivent être effacées en vertu d'une obligation juridique à laquelle est soumise [novobanco](#); ou
- Les données à caractère personnel ont été recueillies dans un contexte d'offre de services de la part de la société d'information à des enfants

La limitation du traitement permet au titulaire de demander à [novobanco](#) de limiter l'accès aux données à caractère personnel ou de suspendre les activités de traitement.

Vous pouvez demander la limitation du traitement des données à caractère personnel vous concernant dans les cas suivants :

- (i) Si vous contestez l'exactitude des données à caractère personnel vous concernant, pendant un délai permettant à [novobanco](#) de vérifier leur exactitude;
- (ii) Si [novobanco](#) n'a plus besoin des données à caractère personnel à des fins de traitement, mais si ces données sont nécessaires à des fins de déclaration, exercice ou défense d'un droit dans le cadre d'une action en justice; ou
- (iii) Si vous avez fait opposition au traitement, jusqu'à ce qu'il soit possible de vérifier que les intérêts légitimes de [novobanco](#) prévalent sur les vôtres.

Droit à la limitation du traitement

Droit à la portabilité

Vous pourrez demander à [novobanco](#) la présentation, sous format structuré, à usage courant et de lecture automatique, des données à caractère personnel que vous aurez fournies. Vous avez également le droit de demander à [novobanco](#) de transmettre ces données à un autre responsable du traitement, à condition que cela soit techniquement possible.

Le droit à la portabilité ne s'applique que dans les cas suivants:

- (i) Lorsque le traitement repose sur le consentement formel ou sur l'exécution d'un contrat; et
- (ii) Lorsque le traitement en question est réalisé à travers des moyens automatisés.

Dans l'activité bancaire, ce droit trouve sa plus grande expression dans le cadre de la mobilité des services bancaires réglementée par le Décret-loi n° 107/2017 du 30 août.

Vous avez le droit de vous opposer au traitement des données à caractère personnel vous concernant à tout moment, pour des raisons liées à votre situation particulière, dans les situations suivantes:

- (i) Lorsque le traitement repose sur l'intérêt légitime de [novobanco](#); ou
- (ii) Lorsque le traitement est réalisé à des fins autres que celles pour lesquelles les données ont été recueillies, mais compatibles avec celles-ci.

Droit d'opposition

[novobanco](#) cessera, dans ces cas, de traiter les données à caractère personnel vous concernant, sauf si elle a des motifs légitimes prévalant sur vos intérêts pour assurer ce traitement.

Vous pouvez également vous opposer au traitement de vos données à des fins de marketing direct, y compris à la définition de profils liée audit marketing.

Droit à ne pas être soumis à des décisions individuelles exclusivement automatisées

novobanco pourra, dans certaines circonstances, prendre des décisions pouvant vous affecter sur la base de procédures exclusivement automatisées (par exemple, crédit en ligne). Quoi qu'il arrive, pour ce qui est d'un quelconque traitement de données reposant sur des procédures automatisées, notamment les traitements impliquant un profilage, novobanco garantira que vous serez en droit de:

- (i) Obtenir une intervention et une analyse humaine;
- (ii) Manifester votre point de vue; et
- (iii) Contester la décision prise.

Ce droit ne s'applique pas si la décision:

- Est nécessaire à la conclusion ou à l'exécution d'un contrat;
- Il s'agit de remplir une obligation légale à laquelle la novobanco est soumise;
- Est basé sur votre consentement.

Droit de retirer son consentement

Dans les cas où le traitement des données est réalisé sur la base de votre consentement, vous pourrez le retirer à tout moment.

Si vous retirez votre consentement, les données à caractère personnel vous concernant ne seront plus traitées, sauf s'il existe un autre motif, tel qu'un contrat, des obligations légales ou réglementaires ou un intérêt légitime de novobanco qui justifierait ce traitement de la part de novobanco.

Droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle

Si vous souhaitez présenter une quelconque réclamation sur des questions liées au traitement des données à l'adresser à l'autorité de contrôle qui, en vertu de la législation sur la protection des données, est compétent à cet effet.

La Commission Nationale de Protection de Données est l'autorité de contrôle compétente au Luxembourg.

Pour de plus amples informations, veuillez consulter le site www.cnpd.lu.

6.2. Comment exercer vos droits

Vous pouvez exercer vos droits à travers les canaux suivants :

- **E-mail:** vous pouvez exercer vos droits en adressant un email à l'adresse dpo@novobancoluxembourg.lu;
- **Lettre:** vous pouvez exercer vos droits en adressant un courrier à **novobanco** à l'attention du délégué à la protection des données dont l'adresse est la suivante :

1, rue Schiller
L-2519 Luxembourg
Grand-Duché de Luxembourg

Afin d'exercer vos droits, **novobanco** peut vous demander les informations nécessaires à la vérification de votre identité.

En règle générale, l'exercice de vos droits est gratuit. Toutefois, si les demandes d'exercice des droits présentées sont manifestement infondées ou excessives, notamment en raison de leur caractère répétitif, **novobanco** pourra facturer certains frais ou refuser de donner suite à votre demande. Dans ces situations, **novobanco** vous informera à l'avance.

novobanco répondra à vos demandes d'exercice de vos droits dans un délai maximum d'un mois à compter de la date de réception de votre demande, ce délai pouvant être prolongé jusqu'à deux mois, compte tenu de la complexité de la demande et du nombre de demandes. Dans ce cas, **novobanco** vous communiquera la prolongation du délai et des raisons de celle-ci.

7. Délégué à la protection des données / Data Protection Officer

novobanco a nommé un délégué à la protection des données, à qui il incombe, entre autres, de contrôler la conformité des traitements de données réalisés par **novobanco** avec la loi applicable.

Si vous avez un doute sur le traitement et la protection des données à caractère personnel assurés par **novobanco**, ou sur les renseignements qui vous sont fournis, vous pourrez contacter le délégué à la protection des données, par le biais des canaux suivants :

E-mail dpo@novobancoluxembourg.lu

Adresse 1, rue Schiller, L-2519 Luxembourg

8. Restez informé sur le traitement et la protection des données à caractère personnel vous concernant

Les informations contenues dans ce document pourront faire l'objet d'une modification au fil du temps.

Par conséquent, nous vous conseillons de consulter la page www.novobancoluxembourg.lu, où les informations seront constamment mises à jour, afin que vous puissiez être informé du traitement réservé à vos données.

février 2026