

Déclaration de protection des données de l'Ombudsman des banques suisses

Table des matières

1.	QUEL EST LE SUJET DE CETTE DÉCLARATION DE PROTECTION DES DONNÉES?	1
2.	QUI EST RESPONSABLE DU TRAITEMENT DE VOS DONNÉES?	2
3.	QUELLES SONT LES CATÉGORIES DE DONNÉES QUE NOUS TRAITONS?	2
4.	DANS QUEL BUT TRAITONS-NOUS CERTAINES DE VOS DONNÉES?	3
5.	D'OÙ PROVIENNENT LES DONNÉES?	4
6.	À QUI COMMUNIQUONS-NOUS VOS DONNÉES?	4
7.	VOS DONNÉES PERSONNELLES SONT-ELLES TRANSMISES À L'ÉTRANGER?	5
8.	QUELS SONT VOS DROITS?	6
9.	COMMENT LES COOKIES ET LES TECHNOLOGIES SIMILAIRES SONT-ILS UTILISÉS SUR NOTRE SITE WEB?	7
10.	LA PRÉSENTE DÉCLARATION DE PROTECTION DES DONNÉES PEUT-ELLE ÊTRE MODIFIÉE?.....	7

1. QUEL EST L'OBJET DE CETTE DÉCLARATION DE PROTECTION DES DONNÉES?

L'**Ombudsman des banques suisses, Zurich** (l'"**Ombudsman**"), (ci-après également "**nous**") collecte et traite des données personnelles, en particulier des données personnelles concernant les personnes qui déposent une demande ou une requête ("**requérant**"), les personnes liées aux requérants, les parties contractantes (par ex. prestataires de services, fournisseurs), les visiteurs de notre site Internet, les participants à des événements, les banques et les prestataires de services financiers et leurs organes ou les personnes agissant en leur nom ("**établissement financier**") (ci-après également "**vous**"). Dans la présente déclaration de confidentialité, nous vous informons de ces traitements de données. En plus de la présente déclaration de confidentialité, nous pouvons vous informer séparément du traitement de vos données (par exemple dans le cadre de formulaires ou de conditions contractuelles).

Si vous nous communiquez des données sur d'autres personnes (par exemple des membres de votre famille), nous partons du principe que vous êtes autorisé à le faire, que ces données sont exactes et que vous vous êtes assuré que ces personnes sont informées de cette communication, dans la mesure où une obligation légale d'information s'applique (par exemple en portant préalablement à leur connaissance la présente déclaration de confidentialité).

2. QUI EST RESPONSABLE DU TRAITEMENT DE VOS DONNÉES?

La responsabilité des traitements décrits dans la présente Déclaration de protection des données incombe au responsable de la protection des données:

Ombudsman des banques suisses
Bahnhofplatz 9
Case postale
8021 Zurich
Tél. Deutsch/English : +41 43 266 14 14
Tél. Français / Italiano : +41 21 311 29 83

3. QUELLES SONT LES CATÉGORIES DE DONNÉES QUE NOUS TRAITONS ?

Nous traitons différentes catégories de données personnelles vous concernant. Les principales catégories sont les suivantes:

- **Les données de base:** Il s'agit des données personnelles générales telles que le nom, les coordonnées, les données personnelles, l'historique du client, les procurations, les formulaires d'autorisation, ainsi que les informations sur leur relation avec nous (par exemple, les requérants, les établissements financiers) et les informations sur les tiers (par exemple, les personnes de contact).
- **Données sur les clients des banques:** Il s'agit de données qui nous sont transmises par des requérants ou des établissements financiers dans le cadre de l'exécution de nos tâches et qui contiennent des informations sur la relation avec l'établissement financier concerné ou ses clients (p. ex. numéro de compte, informations sur les détenteurs d'avoirs en déshérence).
- **Données contractuelles et financières:** Il s'agit des données que nous collectons et traitons dans le cadre de l'exécution de nos tâches et de la conclusion de contrats, ainsi que des données liées à l'initiation et à la conclusion de contrats. Cela peut également inclure des données financières.
- **Données de communication:** Il s'agit des données qui sont générées dans le cadre de la communication entre nous et avec des tiers (par exemple par e-mail, téléphone, lettre ou en ligne via des formulaires). Il s'agit par exemple du contenu des e-mails ou des lettres, de vos coordonnées et des données secondaires de la communication.
- **Données techniques:** Il s'agit de données générées dans le cadre de l'utilisation de nos offres électroniques (par ex. site web), telles que l'adresse IP, les informations sur le système d'exploitation de votre terminal, la région et le moment de l'utilisation. Les données techniques seules ne permettent en principe pas de déduire votre identité.
- **Données de comportement et de préférences:** Il s'agit de données relatives à votre comportement, telles que la navigation sur le site web et les informations relatives à la participation à des événements.
- **Données de candidature:** Il s'agit des données que nous traitons dans le cadre d'une candidature chez nous et qui sont contenues, entre autres, dans votre dossier de candidature (par exemple, parcours professionnel, formations, références). Nous pouvons également collecter des données à partir de sources publiques, telles que les réseaux sociaux professionnels, Internet ou les médias.

- **Autres données:** Il s'agit notamment des données traitées dans le cadre de procédures administratives ou judiciaires (p. ex. dossiers, preuves, etc.) et des données, photos, enregistrements vidéo ou sonores que nous produisons ou recevons de tiers et sur lesquels vous êtes reconnaissable (p. ex. lors d'événements).

4. DANS QUEL BUT TRAITONS-NOUS CERTAINES DE VOS DONNÉES?

Lorsque vous utilisez nos services ou produits, que vous utilisez **www.bankingombudsman.ch/fr** (ci-après le "**site web**"), ou que vous avez d'autres relations avec nous, nous traitons différentes catégories de vos données personnelles (voir à ce sujet le ch. 3). Nous pouvons notamment collecter et traiter ces données aux fins suivantes:

- **Communication:** pour communiquer avec vous ainsi qu'avec des tiers par e-mail, téléphone, lettre ou autre (par exemple pour répondre à des demandes, dans le cadre d'un conseil ou pour la préparation ou l'exécution d'un contrat), nous traitons des données vous concernant. Si nous devons ou voulons établir votre identité, nous collectons des données supplémentaires (par exemple, une copie d'une pièce d'identité). Pour la gestion des demandes, nous tenons un système électronique de traitement des cas ainsi qu'un dossier physique qui contient, outre vos données de base, votre correspondance avec nous.
- **Exécution de nos tâches:** Pour l'accomplissement de nos tâches (par exemple, le traitement des requêtes dans le cadre d'une procédure de médiation ou la recherche de valeurs patrimoniales sans contact), nous traitons en particulier les données personnelles vous concernant en tant que personne ayant déposé une demande ou une requête, ainsi que celles des personnes de contact auprès des établissements financiers.
- **Préparation, conclusion, gestion et exécution de contrats:** Nous traitons des données personnelles dans le cadre de la préparation, de la conclusion, de la gestion ou de l'exécution de contrats avec nos partenaires contractuels (p. ex. fournisseurs, prestataires de services, partenaires de projet). L'application des droits juridiques découlant des contrats (par ex. procédures judiciaires, etc.), la tenue de la comptabilité, la résiliation des contrats et la communication publique en font également partie.
- **Améliorer nos services (notamment notre site web):** Afin de fournir nos services (y compris notre site web) et de les améliorer en permanence, nous collectons des données sur votre comportement, par exemple en analysant la manière dont vous naviguez sur notre site web.
- **Fonctionnement de notre site web:** Afin de pouvoir exploiter notre site web de manière sûre et stable, nous traitons également des données personnelles (en particulier des données techniques). Pour plus d'informations, voir ch. 9.
- **À des fins de sécurité et de contrôle d'accès:** Nous traitons les données personnelles afin d'assurer et d'améliorer la sécurité appropriée de nos technologies de l'information et de nos autres infrastructures (par exemple, nos bâtiments). Cela comprend, par exemple, la surveillance des accès électroniques à nos systèmes informatiques et des accès physiques à nos locaux, l'analyse et les tests de nos infrastructures informatiques et la création de copies de sécurité.

- **Respect des lois, des instructions et des recommandations des autorités:** Nous pouvons traiter des données personnelles dans le cadre du respect de la loi. En outre, des traitements de données peuvent être effectués dans le cadre d'enquêtes internes et externes (par exemple par une autorité de poursuite pénale ou de surveillance ou par un organisme privé mandaté).
- **Gestion de la fondation et organisation de l'entreprise:** nous collectons et traitons des données personnelles dans le cadre de la gestion de notre fondation, ce qui inclut également la gestion des risques (par ex. pour se protéger contre les activités délictueuses) et l'organisation de l'entreprise (par ex. planification des ressources).
- **Candidature à un emploi:** si vous postulez pour un emploi chez nous, nous collectons et traitons les données correspondantes dans le but d'examiner la candidature, de mener la procédure de candidature et, si la candidature est retenue, de préparer et de conclure un contrat correspondant.
- **Autres finalités:** les autres finalités incluent par exemple la formation et l'éducation, des fins administratives (par exemple la comptabilité) ou l'organisation d'événements. La préservation d'autres intérêts légitimes fait également partie des autres finalités, dont la liste n'est pas exhaustive.

5. D'OÙ PROVIENNENT LES DONNÉES?

- **De votre part:** Vous (ou votre terminal) nous communiquez vous-même un grand nombre des données que nous traitons (par exemple dans le cadre de nos fonctions, de l'utilisation de notre site web ou de la communication avec nous). Vous n'êtes pas obligé de communiquer vos données, sauf dans des cas particuliers (par ex. obligations légales). Toutefois, si vous souhaitez par exemple conclure des contrats avec nous ou faire appel à nos services (p. ex. déposer une requête ou rechercher des avoirs en déshérence), vous devez nous communiquer certaines données.
- **De la part de tiers:** Nous pouvons également obtenir des données à partir de sources accessibles au public (par exemple, le registre du commerce, les médias ou Internet, y compris les médias sociaux) ou les obtenir auprès (i) des autorités publiques, (ii) de votre employeur ou de votre client qui est soit en relation d'affaires avec nous, soit en relation d'une autre manière, (iii) des établissements financiers et (iv) d'autres tiers (par exemple, associations, partenaires contractuels). Il s'agit en particulier des catégories suivantes: Données personnelles générales (données de base), données sur les clients des banques, données contractuelles et autres données, mais aussi toutes les autres catégories de données conformément au ch. 3 ainsi que les données issues de la correspondance et des entretiens avec des tiers. Si vous travaillez pour un employeur ou un client ou toute autre personne qui est en relation d'affaires avec nous ou qui nous fait face d'une autre manière, il est possible que cette personne nous donne également accès à des données vous concernant.

6. À QUI COMMUNIQUONS-NOUS VOS DONNÉES?

En ce qui concerne les questions visées au ch. 4 nous pouvons transmettre vos données personnelles en particulier aux catégories de destinataires suivantes:

- **Prestataires de services:** nous travaillons avec des prestataires de services en Suisse et à l'étranger qui (i) traitent en notre nom (par ex. fournisseur informatique, archives externes), (ii) en responsabilité commune avec nous ou (iii) sous leur propre responsabilité des données qu'ils ont reçues de nous ou collectées pour nous.
- **Demandeurs et autres parties contractantes:** il s'agit tout d'abord des personnes qui nous adressent une demande ou de la personne qui dépose une requête, ainsi que des parties contractantes de notre société pour lesquelles la transmission de vos données découle de la demande ou de la requête ou du contrat (par exemple, parce que vous travaillez pour une partie contractante ou qu'elle fournit des services pour vous). Les partenaires contractuels avec lesquels nous coopérons font également partie de cette catégorie de destinataires. Les destinataires traitent en principe les données sous leur propre responsabilité.
- **Partie tierce / établissement financier:** pour mener à bien une procédure de médiation, une recherche d'avoirs sans contact ou en déshérence ou pour clarifier des questions individuelles, nous pouvons en outre communiquer des données personnelles à l'autre partie ou à l'établissement financier concerné dans la mesure où nous l'estimons nécessaire. La procédure de médiation est confidentielle. Afin de pouvoir traiter votre demande avec la partie tierce, vous autorisez l'Ombudsman à échanger des documents et des informations (y compris des données personnelles) avec l'établissement financier dans le cadre d'une procédure auprès de l'Ombudsman ou d'une recherche d'avoirs.
- **Autorités publiques:** Nous pouvons transmettre des données personnelles à des administrations, des tribunaux et d'autres autorités si nous sommes légalement tenus ou autorisés à le faire ou si cela semble nécessaire à la protection de nos intérêts. Ces destinataires traitent les données sous leur propre responsabilité.
- **Autres personnes:** Il s'agit d'autres cas où l'implication de tiers découle des objectifs mentionnés au ch. 4. Cela concerne par exemple les destinataires de livraison ou les bénéficiaires de paiement que vous avez indiqués, les tiers dans le cadre de relations de représentation (par exemple votre avocat ou votre banque) ou les personnes impliquées dans des procédures administratives ou judiciaires.

Toutes ces catégories de destinataires peuvent à leur tour faire appel à des tiers, de sorte que vos données peuvent également leur être accessibles. Nous pouvons limiter le traitement par certains tiers (par exemple, les fournisseurs de services informatiques), mais pas celui d'autres tiers (par exemple, les autorités, les banques, etc.).

7. VOS DONNÉES PERSONNELLES SONT-ELLES ÉGALEMENT TRANSMISES À L'ÉTRANGER ?

Nous traitons et stockons en principe les données personnelles dans le cadre de notre gestion des dossiers (procédure de médiation et recherche de biens sans contact) en Suisse. Nos autres traitements de données, par exemple lorsque vous êtes en contact avec nous (par exemple par e-mail ou d'autres canaux électroniques) ou lorsque nous traitons des données vous concernant, ont également lieu principalement en Suisse, mais dans des cas exceptionnels - par exemple par le biais de sous-traitants de nos prestataires de services - potentiellement dans n'importe quel pays du monde.

Veillez également noter que les données échangées via Internet peuvent transiter par des pays étrangers. Vos données peuvent donc être envoyées à l'étranger même si l'expéditeur et le destinataire se trouvent dans le même pays.

Si un destinataire se trouve dans un pays ne disposant pas d'une protection des données adéquate, nous obligeons contractuellement le destinataire à respecter un niveau de protection des données suffisant (nous utilisons à cet effet les clauses contractuelles types révisées de la Commission européenne, qui peuvent être consultées ici : https://eur-lex.europa.eu/eli/dec_impl/2021/914/oj?locale=fr y compris les compléments nécessaires pour la Suisse), dans la mesure où il n'est pas déjà soumis à un ensemble de règles reconnues par la loi pour garantir la protection des données et où nous ne pouvons pas nous appuyer sur une disposition d'exception. Une exception peut notamment s'appliquer en cas de procédure juridique à l'étranger, mais aussi dans des cas d'intérêts publics prépondérants, lorsque l'exécution d'un contrat qui est dans votre intérêt nécessite une telle communication, lorsque vous avez donné votre consentement ou que l'obtention de votre consentement n'est pas possible dans un délai raisonnable et que la communication est nécessaire pour protéger votre vie ou votre intégrité physique ou celle d'un tiers ou lorsqu'il s'agit de données que vous avez rendues généralement accessibles et dont vous ne vous êtes pas opposé au traitement. Nous nous appuyons également, dans certaines circonstances, sur l'exception pour les données provenant d'un registre prévu par la loi (par exemple le registre du commerce) que nous avons pu légitimement consulter.

8. QUELS SONT VOS DROITS?

Vous disposez de certains droits en relation avec notre traitement de données. Conformément au droit applicable, vous pouvez notamment demander des informations sur le traitement de vos données personnelles, faire corriger des données personnelles inexactes, demander la suppression de données personnelles, vous opposer à un traitement de données, demander la remise de certaines données personnelles dans un format électronique courant ou leur transfert à d'autres responsables.

Si vous souhaitez exercer vos droits à notre rencontre, veuillez nous contacter ; nos coordonnées sont indiquées au ch. 2 "Comment nous contacter". Afin d'éviter tout abus, nous devons vous identifier (par exemple avec une copie de votre carte d'identité, si nécessaire).

Veillez noter que ces droits sont soumis à des conditions, exceptions ou limitations (par exemple, pour la protection de tiers ou de secrets commerciaux, en particulier le secret bancaire). Nous nous réservons le droit de noircir des copies ou de n'en fournir que des extraits pour des raisons de protection des données ou de confidentialité.

Veillez noter que la procédure devant l'Ombudsman est confidentielle et que le droit d'accès des parties au dossier et, par conséquent, leur droit d'information sont limités à leur propre correspondance avec l'Ombudsman (voir l'article 4.5 du Règlement de procédure de l'Ombudsman des banques suisses et l'article 75, paragraphes 2 et 3, de la loi fédérale sur les services financiers (FIDLEG)).

9. COMMENT LES COOKIES ET LES TECHNOLOGIES SIMILAIRES SONT-ILS UTILISÉS SUR NOTRE SITE WEB?

L'utilisation de notre site web génère des données qui sont enregistrées dans des protocoles (notamment des données techniques). En outre, nous pouvons utiliser des cookies et des techniques similaires (par exemple, des balises pixel ou des empreintes digitales) pour reconnaître les visiteurs du site, évaluer leur comportement et identifier leurs préférences. Un cookie est un petit fichier transmis entre le serveur et votre système qui permet de reconnaître un appareil ou un navigateur spécifique.

Vous pouvez configurer votre navigateur pour qu'il refuse, accepte ou supprime automatiquement les cookies. Vous pouvez également désactiver ou supprimer les cookies au cas par cas. Pour savoir comment gérer les cookies dans votre navigateur, veuillez consulter le menu d'aide de votre navigateur.

En règle générale, les données techniques et les cookies que nous collectons ne contiennent pas de données personnelles. Cependant, les données personnelles que nous ou des fournisseurs tiers que nous avons engagésregistrent à votre sujet (par exemple, si vous avez un compte d'utilisateur chez ces fournisseurs) peuvent être associées aux données techniques ou aux informations enregistrées dans les cookies et obtenues à partir de ceux-ci, et donc éventuellement à votre personne.

En outre, nous utilisons nos propres outils ainsi que des services de tiers (qui peuvent eux-mêmes utiliser des cookies) sur notre site web, notamment pour améliorer la fonctionnalité ou le contenu de notre site web et pour établir des statistiques.

Actuellement, nous pouvons notamment utiliser les offres des prestataires de services et partenaires publicitaires suivants, dont les coordonnées et les informations complémentaires sur les différents traitements de données peuvent être consultées dans la Déclaration de protection de données correspondante :

- **Google Analytics**
Fournisseur : Google Irlande Ltd.
Déclaration de protection de données: <https://support.google.com/analytics/answer/6004245>

Certains des fournisseurs tiers que nous utilisons peuvent être situés en dehors de la Suisse. Vous trouverez des informations sur la communication de données à l'étranger au ch. 7. Du point de vue de la protection des données, certains d'entre eux ne sont "que" des sous-traitants de notre part et d'autres sont des responsables. Vous trouverez de plus amples informations à ce sujet dans les déclarations de protection des données.

10. CETTE DÉCLARATION DE PROTECTION DE DONNÉES PEUT-ELLE ÊTRE MODIFIÉE?

La présente Déclaration de protection de données ne fait pas partie d'un contrat conclu avec vous. Nous pouvons modifier cette Déclaration de protection des données à tout moment. La version publiée sur ce site web est la version actuelle.