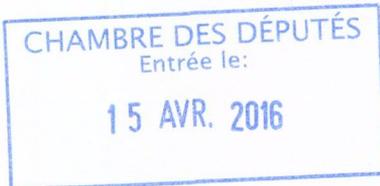




LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Ministère de l'Économie

Le Ministre

Luxembourg, le 14 avril 2016



Le Ministre de l'Économie
à
Monsieur le Ministre aux
Relations avec le Parlement

L-2450 LUXEMBOURG

Réf. : Co/QP1890-01/JM-md

Objet: Question parlementaire N° 1890 du 11 mars 2016 de Messieurs les Députés Claude Adam et Gérard Anzia

J'ai l'honneur de vous communiquer en annexe la réponse commune de Monsieur le Ministre des Communications et des Médias et de Monsieur le Ministre de l'Économie à la question parlementaire sous objet, avec prière de bien vouloir en assurer la transmission à Monsieur le Président de la Chambre des Députés.



Étienne Schneider

Dossier suivi par : Judith Meyers, tél : 247-84349 ; email : judith.meyers@eco.etat.lu

Réponse de Monsieur Xavier Bettel, Premier ministre, ministre des Communications et des Médias, et de Monsieur Etienne Schneider, Vice-Premier ministre, ministre de l'Economie, à la question parlementaire n° 1890 du 11 mars 2016 de Messieurs les Députés Claude Adam et Gérard Anzia

Tout d'abord, nous tenons à préciser que la protection des données à caractère personnel a été au centre des préoccupations de POST et de Raiffeisen lors des réflexions et discussions qui ont précédé la mise en place du partenariat.

Ainsi, le projet de partenariat a été présenté à la Commission nationale de protection des données afin d'obtenir son approbation sur les pierres angulaires de celui-ci, et notamment par rapport à la question de l'accès de agents de Raiffeisen à certaines données sur les clients CCP dans le cadre des opérations bancaires CCP en agence Raiffeisen. La CNPD a marqué son accord avec l'approche des parties, en considération des termes des conditions générales sur les services financiers postaux et du courrier d'information individuel envoyé aux clients CCP. Enfin, la CNPD a également été destinataire du projet de courrier individuel et coupon-réponse destiné aux clients CCP, préalablement à leur envoi effectif.

Le partenariat entre POST et Raiffeisen permet aux clients CCP d'effectuer leurs opérations financières de base (dépôt, retrait, virement) sur leur compte CCP dans l'agence Raiffeisen de leur choix. A cet effet, un agent Raiffeisen aura accès aux données des clients CCP qui désirent profiter de ce nouveau service en se rendant en agence Raiffeisen. Ces données seront strictement limitées à celles qui lui sont nécessaires pour remplir les opérations financières de base et se limiteront donc essentiellement à l'identité du client, son numéro de compte CCP, le solde de ce dernier et les opérations récentes.

Nous aimerions souligner également que l'accès des agents Raiffeisen à ces informations sur les clients CCP se fera via le système d'information de POST. Ainsi, les informations sur les clients CCP ne sont pas transférées dans une base de données de Raiffeisen. POST conserve et conservera à tout moment le contrôle des données de ses clients.

Par ailleurs, dans le cadre de la réalisation de ces opérations de base dans les agences Raiffeisen, Raiffeisen agira en tant que prestataire de service pour le compte de POST sur base d'un contrat de services définissant précisément le périmètre des services rendus par les agents de Raiffeisen et ses obligations à propos des données à caractère personnel.

En vue du partenariat, POST a ajouté une information supplémentaire dans les conditions générales, dans un encadré particulièrement visible, pour informer les clients que les agents Raiffeisen pourront avoir accès à leurs données dans le cadre des opérations financières de base en agence Raiffeisen, sauf si les clients manifestent leur refus.

De plus, et uniquement dans un souci de grande transparence à l'égard des clients CCP, un courrier d'information individuel – auquel les honorables députés font référence dans la question parlementaire – a également été envoyé aux clients CCP pour les informer très précisément de la mise en place effective du partenariat et leur présenter les nouveaux avantages que le partenariat avec Raiffeisen leur procure. POST a fait le choix d'attirer l'attention de ses clients, en particulier ceux qui n'auraient pas besoin ou ne souhaiteraient pas effectuer des opérations de base sur leur CCP en agences Raiffeisen, sur le fait qu'ils pouvaient y renoncer et s'opposer à l'accès à leurs données par Raiffeisen en renvoyant le coupon joint dans le courrier individuel. Ils peuvent également, à tout moment, adresser leur opposition par courrier simple ou encore par messagerie électronique sécurisée (via CCP Connect).