

Déclaration de protection des données pour les sites Internet de Luzerner Kantonalbank AG

La protection des données est importante pour nous. Veuillez prendre connaissance de la déclaration de protection des données ci-dessous.

Vous trouverez ci-dessous un tour d'horizon de la collecte et du traitement de vos données personnelles par Luzerner Kantonalbank AG (LUKB) sur son site Internet www.lukb.ch (y compris les sous-sites de la LUKB), dans le cadre de sa newsletter et de l'outil Falcon.io, ainsi que de vos droits éventuels découlant de la législation applicable en matière de protection des données. La présente déclaration complète les conditions d'accès aux sites Internet et autres canaux digitales de la LUKB, que vous trouverez sur le site Internet sous «Rechtliches». Nous renvoyons par ailleurs à la déclaration de protection des données pour les clients et les personnes intéressées, que vous trouverez également sur le site Internet sous «Rechtliches» et qui s'applique aussi, si et dans la mesure où cela est approprié, aux données personnelles recueillies via les sites Internet.

La présente déclaration de protection des données est conçu pour la législation suisse en matière de protection des données et sur les dispositions pertinentes du règlement général de l'Union européenne sur la protection des données (RGPD). La question de savoir si ces lois s'appliquent et, si oui, dans quelle mesure, dépend de chaque cas particulier.

Sont considérées comme des données personnelles les informations qui se rapportent à une personne identifiée ou identifiable. Le traitement concerne toute manipulation de données, quels que soient les moyens et les méthodes utilisés. Les données que nous traitons en détail et la manière dont nous les utilisons dépendent en grande partie de vos interactions sur les sites Internet et des services que vous avez demandés, qui ont été convenus avec vous et que vous utilisez.

Nous vous prions de prendre connaissance des informations suivantes sur la protection des données et, si vous nous fournissez des données personnelles d'autres personnes, d'inviter les tiers concernés à faire de même.

1. Qui est responsable du traitement des données personnelles et à qui pouvez-vous vous adresser

Luzerner Kantonalbank AG, Pilatusstrasse 12, 6003 Lucerne, est responsable du traitement des données personnelles par la LUKB. Vous pouvez adresser vos questions ou demandes de renseignements en rapport avec la protection des données par courrier ou par e-mail au conseiller à la protection des données de la LUKB :

Luzerner Kantonalbank AG
Service juridique & Compliance
Conseiller à la protection des données
Pilatusstrasse 12
6003 Lucerne
datenschutz@lukb.ch

2. Quelles sont les catégories de données personnelles que nous recueillons et traitons ?

D'une part, il se peut que vous nous fournissiez des données personnelles dans un masque de saisie (p. ex. dans un formulaire, sur un chat ou un ordinateur), par le téléchargement de fichiers ou d'une autre manière (p. ex. prénom, nom, date de naissance et informations de contact). D'autre part, nos serveurs web et d'autres applications enregistrent automatiquement des détails (tels que l'adresse IP, la date et l'heure de la visite, le système d'exploitation de votre ordinateur ou le navigateur que vous utilisez) lorsque vous consultez un site Internet. Ce dernier point est abordé plus en détail dans les chapitres suivants.

3. Quelles technologies de suivi utilisons-nous ?

Sur ses sites Internet, la LUKB utilise les technologies de suivi suivantes. Les mesures peuvent être anonymes ou personnelles. Dans ce contexte, il est possible que les données recueillies soient à leur tour transmises à des tiers par nos soins ou par les fournisseurs tiers de tels systèmes techniques, y compris à l'étranger, en vue de leur traitement. Les données recueillies peuvent être utilisées à des fins statistiques, de marketing et d'amélioration des sites Internet et des offres de la LUKB. Ces technologies de suivi sont désactivées par défaut. Vous pouvez les activer ou désactiver ici.

a) Google Analytics

La LUKB utilise Google Analytics (y compris des outils intégrés tels que Google Optimize, qui affiche p. ex. des variantes d'un site Internet afin d'améliorer la fonctionnalité et la facilité d'utilisation d'un site Internet sur la base des statistiques d'utilisation, ou qui affiche des contenus adaptés à l'âge d'un utilisateur sur le site Internet sur la base de l'âge enregistré auprès de Google). Google Analytics est un service de Google Ireland Ltd., dont le siège est à Dublin, ou de Google Inc., dont le siège est aux États-Unis (ci-après «Google»). Il n'est donc pas exclu que les données recueillies soient transmises à un serveur de Google aux États-Unis. La LUKB a configuré le service de manière que les adresses IP soient rendues anonymes au moyen d'un masquage IP et qu'une attribution à une personne soit en principe impossible. En outre, la LUKB a désactivé les paramètres «Partage de données» et «Signals». Bien qu'il faille partir du principe que les données recueillies ne constituent pas des données personnelles pour Google, il est possible que Google puisse, à partir de ces données, tirer des conclusions sur l'identité des utilisateurs, créer des profils personnels et relier ces données à d'éventuels comptes Google de ces personnes à ses propres fins. Les données recueillies servent à évaluer l'utilisation d'un site Internet, à établir des rapports sur les activités des utilisateurs sur un site Internet et à fournir d'autres services (p. ex. conception de pages individuelles en fonction des besoins). Pour plus d'informations sur la politique de protection des données de Google concernant Google Analytics, veuillez consulter le site Internet correspondant.

b) Suivi des conversions Google Ads

La LUKB utilise le suivi des conversions Google Ads, qui est également un service de Google. Dès lors qu'un utilisateur accède à notre site Internet par le biais d'une annonce que Google a placée pour le compte de la LUKB, cette information est enregistrée et une statistique sur le nombre de clics est établie et transmise à la LUKB. Les données recueillies servent à évaluer le succès d'une annonce publicitaire et à améliorer le contenu de la publicité. Elles ne servent pas à identifier un utilisateur du site Internet. Dans la mesure où il s'agit d'un service de Google, il n'est pas exclu que les données collectées soient transmises à un serveur de Google aux États-Unis. Pour de plus amples informations sur la politique de protection des données de Google concernant Google Ads, veuillez consulter le site Internet correspondant de Google.

c) Google Ads Remarketing

La LUKB utilise Google Ads Remarketing, qui est également un service de Google. L'utilisation de nos sites Internet est analysée afin de déterminer, p. ex., les contenus qui ont concrètement intéressé un utilisateur. Sur la base de ces informations, il est possible d'afficher pour l'utilisateur, sur notre site Internet ainsi que sur des sites de tiers ou sur le réseau publicitaire de Google, du contenu publicitaire de la LUKB en fonction de ses intérêts et de mesurer le succès d'une campagne publicitaire. Dans la mesure où il s'agit d'un service de Google, il n'est pas exclu que les données recueillies soient transmises à un serveur de Google aux États-Unis. Pour de plus amples informations sur la politique de protection des données de Google concernant Google Ads, veuillez consulter le site Internet correspondant de Google.

d) Meta ou Facebook Retargeting / Remarketing

La LUKB utilise le «pixel Meta» de Meta Platforms Ireland Ltd. dont le siège est à Dublin ou Meta Platforms Inc. dont le siège est aux États-Unis (ci-après «Facebook»). Dès lors qu'un utilisateur consulte notre site Internet, cette information est transmise par son navigateur au serveur de Facebook. Facebook peut, le cas échéant, associer cette information au compte de l'utilisateur sur un réseau social de Facebook, afficher pour lui du contenu publicitaire de la LUKB en fonction de ses intérêts sur les réseaux sociaux de Facebook et mesurer le succès de la campagne. Les informations de Facebook relatives à la protection des données, y compris celles liées à ce mécanisme, sont disponibles sur le site Internet de Facebook.

e) LinkedIn Retargeting / Remarketing

La LUKB utilise les outils de retargeting ou de remarketing de LinkedIn Ireland Unlimited Company, dont le siège est à Dublin (ci-après «LinkedIn»). Dès lors qu'un utilisateur consulte notre site Internet, cette information est transmise sous forme de pseudonyme par son navigateur au serveur de LinkedIn, éventuellement aussi aux États-Unis. LinkedIn peut, le cas échéant, associer cette information au compte de l'utilisateur sur LinkedIn, afficher pour lui du contenu publicitaire de la LUKB en fonction de ses intérêts sur le réseau social de LinkedIn et mesurer le succès de la campagne. Les informations de LinkedIn sur la protection des données sont disponibles sur le site Internet de LinkedIn.

f) YouTube

Sur ses sites Internet, la LUKB intègre des vidéos de la plateforme «YouTube». Il s'agit d'un service de Google qui permet d'afficher du contenu vidéo de manière attrayante. L'accent est mis sur les vidéos de la LUKB, qu'elle a chargées sur son propre compte YouTube sur YouTube. Dans un premier stade, seul un aperçu du contenu vidéo externe est affiché. La LUKB a paramétré le mode de protection étendue des données. Ainsi, YouTube ne doit pas pouvoir recueillir de données tant qu'un utilisateur ne clique pas sur la vidéo. Il n'est toutefois pas exclu que des services partenaires de Google recueillent tout de même des données (p. ex. DoubleClick). Dès qu'un utilisateur regarde une vidéo, son adresse IP est envoyée à YouTube. En outre, YouTube peut enregistrer différents cookies sur le terminal de l'utilisateur ou utiliser des technologies de reconnaissance comparables (p. ex. empreinte digitale de l'appareil). Ces données sont notamment utilisées pour réaliser des statistiques, améliorer la facilité d'utilisation et prévenir les tentatives de fraude. Si l'utilisateur est connecté à YouTube, YouTube associe les données recueillies au compte de l'utilisateur sur YouTube (ce qui peut être empêché par une déconnexion préalable de YouTube). Les informations de YouTube sur la protection des données sont disponibles sur le site Internet de YouTube.

g) Friendly Captcha

Sur ses sites Internet, la LUKB utilise le service «Friendly Captcha» de Friendly Captcha GmbH, dont le siège se trouve en Allemagne, afin de mieux protéger les formulaires web sur ses sites Internet et d'accroître ainsi la sécurité. Le service vise notamment à éviter que les formulaires web ne soient envoyés à plusieurs reprises par des tiers dans un court laps de temps, ce qui entraîne une surcharge des sites Internet (p. ex. au moyen de logiciels). Il ne place pas de cookies sur le terminal de l'utilisateur et ne fait pas l'objet de relevés. Pour résoudre le test de sécurité de Friendly Captcha, l'adresse IP de l'utilisateur est transmise à Friendly Captcha via une interface et stockée sous forme hachée (cryptage unidirectionnel) pendant 30 jours. Vous trouverez plus d'informations sur la protection des données sur la page d'accueil de Friendly Captcha.

4. Quels cookies sont utilisés et comment les désactiver?

Lorsque vous accédez aux sites Internet de la LUKB, notre serveur web enregistre des détails sur votre visite (p. ex. site Internet de la LUKB que vous consultez, votre adresse IP, date et durée de votre visite ou le site Internet à partir duquel vous consultez le nôtre). En outre, la LUKB utilise notamment les cookies mentionnés dans la présente déclaration de protection des données ou sur la page de Cookies. Les cookies sont de petits blocs de données qui sont stockés sur votre ordinateur et qui servent à recueillir des données sur les utilisateurs.

Les cookies nécessaires au fonctionnement d'un site Internet (p.ex. pour garantir la sécurité ou la fonctionnalité) sont activés et ne peuvent pas être désactivés. Les cookies de préférences, de statistiques ou de marketing sont désactivés et ne sont activés que si l'utilisateur accepte l'utilisation des cookies par un clic (p. ex. dans la bannière des cookies). Pour des informations supplémentaires sur ces différents groupes de cookies, consultez notre page Cookies. Les cookies de préférences, de statistiques et de marketing peuvent être activés ou désactivés ici.

La page sur les cookies et la bannière des cookies sont disponibles en quatre langues (allemand, anglais, français et italien) et s'affichent dans la langue que vous avez choisie pour votre navigateur. Pour la gestion du consentement concernant les cookies, nous utilisons le service de Cookiebot by Usercentrics A/S, Havnegade 39, 1058 Copenhague, Danemark. À cette fin, Cookiebot traite l'adresse IP des utilisateurs (dont les trois derniers chiffres sont remplacés par un 0), la date et l'heure de leur éventuel consentement, les informations relatives au navigateur, l'URL à partir de laquelle l'éventuel consentement a été envoyé, une clé aléatoire anonyme ainsi que le statut de consentement ou de refus de l'utilisateur. La clé permet de suivre le statut. La clé et le statut sont conservés dans le navigateur pendant douze mois. Pour des informations supplémentaires sur Cookiebot, consultez le site Internet de Cookiebot.

5. Quel outil de newsletter utilisons-nous ?

Sur la base de votre consentement, nous recueillons et traitons vos informations de contact (civilité, prénom, nom et adresse e-mail) ainsi que les informations relatives à la newsletter à laquelle vous êtes abonné, afin d'assurer l'envoi et l'administration de nos newsletters.

Pour l'envoi de ses newsletters, la LUKB utilise XCampaign de KünzlerBachmann Directmarketing SIG AG (Theaters- trasse 17, CH-8400 Winterthur; ci-après «XCampaign»). Les données sont chiffrées en Suisse et stockées sur les serveurs de MAILPROFILER Development s.r.o., Reznicka 1332/7, 460 01 Liberec, République tchèque. Outre l'envoi de newsletters, cet outil sert à l'analyse statistique du comportement des utilisateurs et à l'optimisation des newsletters. Une newsletter peut contenir un web beacon (pixel pour compter) ou des moyens techniques similaires. Le web beacon est un élément de données associé à l'identifiant de l'abonné à la newsletter. Les moyens techniques permettent notamment de savoir à quelle adresse une newsletter a été envoyée, à quelles adresses la newsletter n'est pas arrivée, qui a ouvert la newsletter, qui a ouvert le lien et qui s'est désabonné de la newsletter. Le web beacon est supprimé quand un utilisateur supprime la newsletter. Pour empêcher l'utilisation du web beacon, un utilisateur peut configurer son logiciel de messagerie de manière qu'aucune information HTML ne soit traitée dans les messages.

L'inscription à la newsletter se fait par consentement écrit ou par la procédure de «double opt-in». Un lien à la fin de chaque newsletter permet à l'utilisateur de se désabonner à tout moment. Vous trouverez des informations supplémentaires sur la protection des données sur le site Internet de KünzlerBachmann.

6. Quel outil de gestion des réseaux sociaux utilisons-nous ?

La LUKB utilise l'outil de gestion des réseaux sociaux de Falcon.io ApS (H.C. Andersens boulevard 27, 1st floor, 1553 Copenhague V, Danemark). Ce logiciel permet à la LUKB de gérer de manière cohérente ses profils et activités sur les réseaux sociaux, de planifier et de mettre en œuvre ses articles sur les réseaux sociaux et d'analyser ses publications. Vous trouverez des informations supplémentaires sur la protection des données de Falcon.io sur son site Internet.

7. Quel outil de chatbot utilisons-nous?

Sur lukb.ch, la LUKB utilise le chatbot «Lou». Lou est un chatbot de dernière génération de la société swiss moonshot AG. Lou utilise l'intelligence artificielle (ChatGPT d'OpenAI) et de grands modèles de langage (LLM - Large Language Models) pour comprendre les questions des utilisateurs et y répondre de manière automatique. Il peut en résulter des réponses incomplètes, inexactes ou obsolètes. Ces informations n'ont donc pas de valeur juridique. Les connaissances de Lou se rapportent exclusivement aux informations, produits et services de Luzerner Kantonalbank AG et aux informations disponibles sur lukb.ch.

Lorsque l'utilisateur interagit avec Lou, un numéro de chat aléatoire est attribué et est enregistré dans un cookie. Ce numéro ne permet pas d'établir un lien avec l'adresse IP. Il est impossible de remonter jusqu'à l'utilisateur en tant que personne physique sur la base de l'historique du chat si l'utilisateur ne fournit pas de données d'identification personnelle dans le chat. Des filtres techniques sont utilisés pour empêcher autant que possible la saisie de données personnelles sensibles. Ces filtres techniques comprennent des données telles que la date de naissance, les numéros de téléphone, l'IBAN, les numéros de cartes de crédit et bien plus encore. Il n'est toutefois pas possible de garantir le filtrage des saisies dans tous les cas.

La LUKB traite les données que les utilisateurs saisissent sous forme de texte libre dans le chat. Ces données sont traitées et stockées exclusivement en Suisse par la LUKB et par swiss moonshot AG afin d'optimiser Lou en permanence. Le traitement s'effectue notamment sous la forme d'analyses et d'évaluations des données saisies par l'utilisateur dans le chat. Seuls les personnels autorisés de la LUKB, de swiss moonshot AG (développeur de Lou) et de Microsoft Schweiz GmbH (fournisseur du service ChatGPT) ont accès aux données. Les données saisies par les utilisateurs sont automatiquement supprimées après 6 mois.

8. Quels sont vos droits en matière de protection des données ?

Dans le cadre de la législation applicable en matière de protection des données et dans la mesure où celle-ci le prévoit, toute personne concernée dispose, s'agissant des données la concernant, d'un droit d'information, d'un droit de rectification, d'un droit d'effacement, d'un droit à la limitation du traitement, d'un droit d'opposition au traitement des données (notamment au marketing direct ou au profilage pour la publicité directe) et, dans la mesure où cela est applicable, d'un droit à la portabilité des données.

La LUKB se réserve le droit de faire valoir les restrictions prévues par la loi, p. ex. si elle est tenue de conserver ou de traiter certaines données, si elle a un intérêt prépondérant (dans la mesure où elle peut l'invoquer), si elle peut prouver qu'il existe des raisons impératives et légitimes au traitement qui prévalent sur vos intérêts, droits et libertés, ou si elle a besoin des données personnelles pour faire valoir, exercer ou défendre des droits.

Pour faire valoir vos droits, vous pouvez vous adresser au conseiller mentionné au chiffre 1. Toute personne concernée a également le droit, le cas échéant, de faire valoir ses droits en justice ou de saisir l'autorité compétente en matière de protection des données. En Suisse, l'autorité compétente en matière de protection des données est le Préposé fédéral à la protection des données et à la transparence (www.edoeb.admin.ch).

9. Version et modifications de la présente déclaration de protection des données

La version actuelle en vigueur de la présente déclaration de protection des données est publiée sur le site Internet de la LUKB dans la rubrique «Mentions légales». La LUKB se réserve le droit de modifier la présente déclaration de protection des données à tout moment et sans préavis.

Version : état au 10 avril 2025