

Déclaration de protection des données personnelles

La présente déclaration de protection des données décrit la manière dont Zürcher Kantonalbank traite les données personnelles.

1. Généralités

La Zürcher Kantonalbank («la banque») traite la protection des données de manière ouverte, transparente et favorable à sa clientèle. Par «données personnelles» (données à caractère personnel), la banque entend toutes les informations concernant une personne physique identifiée ou identifiable. Par «traitement», la banque entend toute opération relative à des données personnelles, quels que soient les moyens et procédés utilisés, notamment la collecte, la conservation, l'utilisation, la modification, la communication, l'archivage ou la destruction de données personnelles.

Pour certains traitements de données, p. ex. pour les apps proposées par la banque telles que ZKB TWINT, pour ZKB Mobile Banking ou pour la communication de la banque sur les réseaux sociaux ou dans le cadre de sa [communication d'entreprise](#), il peut exister d'autres déclarations de protection des données ou d'autres dispositions (comme p. ex. des Conditions générales ou des Conditions d'utilisation). Celles-ci peuvent être consultées sur les sites Internet ou dans les apps concernées.

Les traitements de données en lien avec les Fondations de libre passage et la Fondation de prévoyance Epargne 3 de Zürcher Kantonalbank sont décrits dans les déclarations de protection des données de la [Fondation de libre passage de Zürcher Kantonalbank](#), de la [Fondation de libre passage II de Zürcher Kantonalbank](#) et de la [Fondation de prévoyance Epargne 3 de Zürcher Kantonalbank](#).

1.1 Conditions générales

Les dispositions des art. 15 à 17 des Conditions générales (CG), dans leur version de janvier 2022, contiennent des remarques générales sur la protection des données, en particulier en rapport avec l'exécution des contrats.

1.2 Sécurité des données

La banque s'engage, notamment par le biais du secret bancaire et de la législation en matière de protection des données, à protéger votre sphère privée conformément aux lois en vigueur. A cet effet, la banque prend un grand nombre de dispositions pour la mise en œuvre de mesures de sécurité techniques et organisationnelles (p. ex. utilisation de pare-feux, de mots de passe personnels ainsi que de technologies de cryptage et d'authentification, restrictions d'accès, sensibilisation et formation des collaborateurs).

2. Cadre du traitement

2.1 Catégories de données personnelles

En fonction des produits et services qu'elle est susceptible de vous fournir, la banque peut traiter les catégories de données personnelles figurant ci-après. Ce faisant, la banque traite aussi peu de données personnelles que nécessaire.

2.1.1 Anciens clients, clients existants et potentiels (prospects)

Cette catégorie couvre notamment ce qui suit :

- Données de base et personnelles telles que le nom, l'adresse, le numéro de téléphone, l'adresse e-mail, la date de naissance, la nationalité, la profession, la situation économique et familiale, les objectifs financiers, les connaissances et l'expérience en matière d'investissement, le numéro et la durée du contrat, les données d'identification et d'authentification (p. ex. identifiant et mot de passe pour l'eBanking), les documents permettant d'établir l'identité du client tels que la carte d'identité ou le passeport, les informations relatives au compte, au dépôt, aux cartes et aux paiements, aux transactions, contrats, produits et services actuels ou passés, les informations relatives aux tiers tels que le partenaire, les membres de la famille, les mandataires et les conseillers qui sont concernés par un traitement de données

- Domicile fiscal et, le cas échéant, d'autres documents et informations pertinents sur le plan fiscal.
- Données relatives aux transactions, aux ordres et à la gestion des risques, telles que les informations sur les bénéficiaires, les contreparties, les banques tierces en cas de virements ou de paiements par carte, éventuellement les détails relatifs à l'octroi d'un mandat, les informations sur votre patrimoine, vos biens immobiliers, vos financements, votre solvabilité, vos produits de placement, votre profil de risque et de placement, les cas de fraude, les demandes, les conseils, les entretiens, la correspondance physique ou électronique.
- Données personnelles sensibles telles que les données biométriques utilisées pour la reconnaissance vocale à des fins d'identification de l'appelant lors d'appels téléphoniques.
- Le cas échéant, enregistrements de conversations téléphoniques entre vous et la banque ou enregistrements vidéo lors de votre passage dans nos locaux commerciaux ou lorsque vous utilisez nos bancomats.
- Données marketing telles que les besoins, les souhaits, les intérêts, les préférences, les données relatives à l'utilisation de produits, de services ou de canaux de contact et de communication.
- Données techniques, telles que les identifiants internes et externes, les numéros d'opération, les adresses IP, les lieux dans les apps (comme ZKB TWINT), les enregistrements d'accès ou les modifications.

2.1.2 Données sur les visiteurs (en particulier visiteurs de filiales ou de sites Internet)

Cette catégorie couvre notamment ce qui suit :

- Données de base et personnelles telles que le nom, le numéro de téléphone, l'adresse e-mail, l'adresse et la date de naissance, les données personnelles fournies par formulaire.
- Le cas échéant, enregistrements de conversations téléphoniques entre vous et la banque ou enregistrements vidéo lors de votre passage dans nos locaux commerciaux ou lorsque vous utilisez nos bancomats.
- Données techniques, telles que les identifiants internes et externes, les adresses IP, les enregistrements d'accès ou les modifications.
- Données marketing, telles que les besoins, les souhaits, les préférences et les interactions.
- Données qui nous sont transmises lorsque vous consultez nos sites Internet ou que vous nous fournissez (p. ex. via un formulaire).

2.1.3 Données sur les collaborateurs de fournisseurs

Cette catégorie couvre notamment ce qui suit :

- Données de base et personnelles telles que le nom, l'adresse, la fonction, le numéro de téléphone, l'adresse e-mail, la date de naissance, le numéro et la durée du contrat, les informations sur les services, produits ou projets en cours ou terminés.
- Le cas échéant, enregistrements de conversations téléphoniques entre vous et la banque ou enregistrements vidéo lors de votre passage dans nos locaux commerciaux ou lorsque vous utilisez nos bancomats.
- Données techniques, telles que les identifiants internes et externes, les numéros d'opération, les adresses IP, les enregistrements d'accès ou les modifications.

2.2 Durée de conservation

La durée de conservation des données personnelles est déterminée par les obligations légales de conservation ainsi que par la finalité du traitement des données en question.

En règle générale, la banque conserve les données personnelles pendant la durée de la relation d'affaires ou du contrat, puis pendant cinq, dix ans ou plus (selon la base légale applicable). Cela correspond à la période pendant laquelle il est possible de faire valoir des prétentions juridiques contre la banque. Les procédures juridiques ou de surveillance en cours ou attendues peuvent entraîner une conservation au-delà de ce délai.

2.3 Finalités

La banque peut traiter les données personnelles décrites au ch. 2.1 à des fins d'exécution de ses propres prestations ainsi qu'à des fins propres ou prévues par la loi. Cette catégorie couvre notamment ce qui suit :

- Procédure d'admission des clients, vérification du client, conclusion, exécution et gestion de la relation d'affaires ainsi que des produits et services d'une banque universelle (p. ex. communication, confirmation d'identité, évaluation d'une demande, décisions de crédit, financements, planification financière, paiements, factures, comptes, cartes, placements, bourse, prévoyance, constitution et transmission d'entreprise, assurance, eFinance, service à la clientèle).
- Statistiques, planification ou développement de produits, décisions commerciales (p. ex., détermination de ratios d'utilisation des services, taux d'utilisation, analyses des transactions, développement d'idées relatives à de nouveaux produits ou évaluation ou amélioration et vérification des produits, services, procédures, technologies, systèmes et rendements existants).
- Surveillance et gestion des risques ainsi que contrôle, ouverture et exécution des affaires en temps utile (p. ex., lutte contre la fraude, profils de placement, limites, risques de marché, de crédit ou opérationnels ainsi que formation sur les systèmes, les produits et destinées aux collaborateurs).

- Inter médiation de produits et de services de tiers tels que les cartes de crédit et de débit.
- Marketing, études de marché, entretien des relations avec la clientèle, reconquête de la clientèle, suivi complet de la clientèle, conseil et information sur l'offre de services, préparation et offre de services sur mesure (p. ex., marketing direct, publicité imprimée et en ligne, événements destinés à la clientèle, aux personnes intéressées ou culturels, concours, sponsoring, jeux-concours, évaluation de la satisfaction de la clientèle, des besoins ou comportements futurs de la clientèle ou évaluation du potentiel d'un client, d'un marché ou d'un produit).
- Obligations légales ou réglementaires de contrôle, de renseignement, d'information, d'annonce ou de communication aux tribunaux, aux autorités, exécution d'ordres des autorités (p. ex., contrôle de l'identité, échange automatique d'informations avec les autorités fiscales étrangères, ordres de la FINMA, du ministère public, en rapport avec la prévention de la fraude, du blanchiment d'argent et du financement du terrorisme ou à des fins d'enregistrement et de surveillance des communications).
- Sauvegarde des intérêts et des droits de la banque en présence de créances envers elle ou ses clients, ainsi que protection de la sécurité des clients et des collaborateurs.
- Exploitation du site Internet (p. ex., pour la gestion technique et le développement des sites Internet de ZKB).
- Autres finalités éventuelles dont vous serez informé(e) par la banque.

2.4 Origine

En vue des finalités mentionnées au ch. 2.3, la banque peut recueillir des données personnelles auprès des sources suivantes :

- Données personnelles communiquées à la banque, p. ex. dans le cadre de l'ouverture d'une relation d'affaires, d'un entretien de conseil, d'une communication avec la banque, pour des produits et des services ou sur des sites Internet et des apps de la banque.
A moins que la loi ne vous y oblige, veuillez ne nous communiquer les données personnelles de tiers que si vous avez préalablement attiré leur attention sur la présente déclaration de protection des données.
- Données personnelles obtenues suite à l'utilisation de produits ou de services et transmises à la banque par l'infrastructure technique ou via des processus basés sur la division du travail (p. ex. sur des sites Internet, par l'eBanking ou des apps, pour les opérations de paiement, du négoce de titres ou de la collaboration avec d'autres prestataires de services financiers ou informatiques, par des places de marché ou des bourses).
- Données personnelles provenant de sources tierces, p. ex. de banques correspondantes pour les opérations de paiement, de la Centrale d'information de crédit (ZEK), du Centre de renseignements sur le crédit à la consommation (IKO), d'agences d'évaluation de crédit, d'organismes de vérification de la solvabilité, de revendeurs d'adresses, de compagnies d'assurances, d'autorités, d'autres sociétés du groupe de la banque ou de listes de sanctions de l'ONU, du SECO et de l'UE.
- Données personnelles accessibles au public, p. ex. sur Internet, dans les médias, dans les registres publics tels que le registre foncier ou le registre du commerce.

2.5 Bases du traitement des données personnelles

En fonction des produits et services que la banque est susceptible de vous fournir ou de la finalité pour laquelle les données personnelles sont traitées, le traitement des données repose sur les bases suivantes :

- Etablissement, conclusion ou exécution d'un contrat ou d'une relation d'affaires avec vous ou exécution des obligations de la banque en vertu d'un tel contrat ou d'une telle relation d'affaires (y compris les mesures précontractuelles nécessaires), p. ex. pour des financements, la planification financière, des paiements, des factures, des comptes, des cartes, des placements, la bourse, la prévoyance, la constitution et la transmission d'entreprises et l'assurance, l'eFinance, le service à la clientèle.
- Le cas échéant, préservation des intérêts légitimes de la banque, p. ex. par l'établissement de statistiques, la planification ou le développement de produits, les décisions commerciales; la surveillance et la gestion des risques, l'audit d'entreprise; le marketing, les études de marché, l'entretien des relations avec la clientèle, le suivi complet de la clientèle, le conseil et l'information sur l'offre de prestations, la préparation et l'offre de prestations sur mesure – pour autant qu'aucune opposition n'ait été formulée; la préservation des intérêts et des droits de la banque, de ses clients et de ses collaborateurs.
- Le cas échéant, satisfaction des obligations légales ou réglementaires de la banque ou exécution de missions d'intérêt public, p. ex. en vertu des lois suisses sur les banques, les placements collectifs de capitaux, le blanchiment d'argent ou l'émission des lettres de gage, des ordonnances et circulaires de la FINMA, des lois fiscales (voir également les informations relatives aux accords fiscaux et à l'échange d'informations avec les autorités).
- Le cas échéant, sur la base de votre consentement¹.

¹ Le présent chapitre n'aborde pas les consentements obtenus pour d'autres raisons, p. ex. sur la base des dispositions relatives au secret bancaire conformément à la loi fédérale sur les banques et les caisses d'épargne (LB).

2.6 Obligation de mise à disposition de données personnelles

Si les données personnelles traitées par la banque sont nécessaires pour satisfaire des obligations légales ou de surveillance ou pour l'établissement, la conclusion ou l'exécution d'un contrat ou d'une relation d'affaires avec vous, il se peut que la banque ne puisse pas vous accepter en tant que client ou vous fournir un produit ou des services si elle ne peut pas traiter ces données personnelles. Dans ce cas, nous vous informerons en conséquence.

2.7 Existence d'une décision individuelle automatisée, avec profilage selon le cas

La banque se réserve le droit, à l'avenir, d'analyser et d'évaluer également de manière automatisée les données des clients (ainsi que les données des tiers concernés, cf. ch. 2.1) afin d'identifier les caractéristiques personnelles essentielles des clients ou de prédire leur évolution et d'établir des profils clients. Ceux-ci servent en particulier à l'examen et au traitement des affaires (p. ex. en relation avec la détermination d'une stratégie de placement, les profils de risque, l'examen de la solvabilité, la lutte contre le blanchiment d'argent, les abus et la fraude, la sécurité informatique), au conseil individuel et à la mise à disposition d'offres et d'informations (p. ex. marketing, développement et amélioration des produits, afin que vous ne receviez que des offres correspondant à vos intérêts) que la banque et les sociétés de son groupe sont susceptibles de mettre à disposition du client.

A l'avenir, les profils clients peuvent également aboutir à des décisions individuelles automatisées, p. ex. des décisions automatisées liées à la solvabilité, qui permettent d'accepter et d'exécuter automatiquement des ordres du client dans l'eBanking.

La banque veille à ce qu'un interlocuteur approprié soit disponible lorsque le client souhaite s'exprimer sur une décision individuelle automatisée et dans la mesure où la loi prévoit une telle possibilité.

2.8 Catégories de destinataires prévus, garanties et communication à l'étranger

2.8.1 Destinataires

Au sein de la banque, seuls les services qui en ont besoin pour l'établissement, la conclusion ou l'exécution d'un contrat ou d'une relation d'affaires, en vertu d'obligations légales ou réglementaires ou pour l'exécution de tâches d'intérêt public ont accès à vos données personnelles.

La banque ne communique les données de ses clients à des tiers que dans les cas suivants, en fonction du type de produits et de services utilisés :

- Aux fins de l'exécution d'ordres, c'est-à-dire pour l'utilisation de produits ou de prestations, p. ex. à des destinataires de paiements, bénéficiaires, fondés de pouvoir, intermédiaires, ainsi qu'à des banques correspondantes, courtiers, chambres de compensation, autres parties concernées par une transaction, prestataires (p. ex. Swisscom), bourses ou aux marchés, ainsi que pour déclarer des opérations boursières spécifiques aux registres internationaux de transactions.
- Avec l'accord du client, à des sociétés du groupe à des fins de suivi complet de la clientèle et d'externalisation.
- En raison d'obligations, de motifs justificatifs prévus par la loi ou d'injonctions des autorités, p. ex. aux tribunaux, aux autorités de poursuite pénale ou de surveillance dans le domaine du droit des marchés financiers ou du droit fiscal ou lorsque la préservation des intérêts légitimes de la banque en Suisse et à l'étranger l'exige. Ce dernier aspect revêt une importance toute particulière lorsqu'un client entame ou menace d'entamer une procédure judiciaire à l'encontre de la banque ou de faire des déclarations publiques, pour préserver les droits de la banque à l'encontre du client ou de tiers, lors du recouvrement de créances à l'encontre du client et pour rétablir le contact avec le client lorsque les autorités suisses compétentes l'ont perdu.

Un sous-traitant est un tiers qui traite des données personnelles pour le compte et les finalités de la banque, tels que les prestataires de services dans les domaines de l'informatique, du marketing, de la prospection de marché, de la distribution ou de la communication, les entreprises de logistique, les imprimeurs, les prestataires de services financiers, les prestataires de services immobiliers, les agences de notation, les sociétés de recouvrement, les services de lutte contre la fraude, les prestataires de services de sécurité de l'information et de cybersécurité, les agences de renseignements en matière de crédit ou les sociétés de conseil. Lorsque des données personnelles sont communiquées à un sous-traitant, il est uniquement autorisé à les utiliser de la même manière que la banque. La banque sélectionne ses sous-traitants avec soin et les oblige contractuellement à garantir la confidentialité, le secret bancaire en Suisse et la sécurité des données personnelles.

2.8.2 Lieu de la communication

Le lieu de la communication dépend du type de produit ou de prestation utilisé. En raison de notre modèle d'affaires de banque universelle, il existe les configurations suivantes :

- La banque négocie et conserve des valeurs mobilières et des instruments financiers et/ou effectue des placements fiduciaires et des opérations en monnaies étrangères sur instruction du client. Dans ce contexte, le droit étranger et des dispositions contractuelles peuvent obliger la banque à divulguer l'identité de la personne pour laquelle elle réalise ces opérations. Par conséquent, la banque peut être tenue de communiquer l'identité de certaines personnes, ainsi que certaines informations et certains documents à des autorités et des entreprises à l'étranger ou en Suisse. A cet égard, il convient de noter que le négoce (en fonction de la bourse ou du système de négoce), certaines opérations d'exécution en aval et la conservation peuvent avoir lieu dans des pays tiers. Les obligations de divulgation varient d'un pays à l'autre. De plus, il est toujours possible que les obligations existantes soient modifiées ou que de nouvelles obligations soient imposées.

De plus amples informations sur le lieu de la communication des données personnelles en lien avec les valeurs mobilières et les instruments financiers et/ou les placements fiduciaires et les opérations en monnaies étrangères vous ont déjà été transmises en lien avec les produits et prestations spécifiques (voir les [Conditions générales](#) et les [dispositions relatives à nos produits et services](#) ainsi que les [mentions légales et informations relatives à nos activités de négoce et de placement](#), en particulier le document [Divulgarion de données clients dans le cadre des opérations sur le marché financier et en monnaies étrangères](#), la [Deuxième directive relative aux droits des actionnaires](#), les [Ländervorgaben bei Auslandszahlungen](#), le [Règlement des marchés d'instruments financiers \(MiFIR\)](#) ainsi que les recommandations de l'ASB (de [février 2016](#) et [juin 2009](#)).

- Dans le cadre de la gestion des contrats avec ses fournisseurs, la banque peut également traiter des coordonnées telles que le nom, l'adresse e-mail ou le numéro de téléphone de ses interlocuteurs (collaborateurs de ses fournisseurs). Ces coordonnées sont traitées dans un système informatique hébergé sur des serveurs situés en Allemagne.

2.8.3 Garanties

Si, exceptionnellement, des données personnelles sont communiquées dans des pays n'assurant pas un niveau adéquat de protection des données personnelles (voir aussi l'art. 16 CG et ses [informations relatives à l'application du secret bancaire et du droit de la protection des données](#), qui s'appliquent par analogie aux données des visiteurs et des collaborateurs des fournisseurs), la banque conclut avec le destinataire des clauses contractuelles standard de protection des données afin de l'obliger à assurer un niveau adéquat de protection, ou alors elle s'appuie sur une dérogation légale (p. ex. la conclusion ou l'exécution d'un contrat, la sauvegarde d'intérêts publics prépondérants, la mise en œuvre de droits, votre consentement).

Une copie des clauses contractuelles standard peut être obtenue gratuitement auprès de nos services.

3. Droits

Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de restriction, d'opposition et, le cas échéant, d'un droit à la portabilité des données. En outre, il existe un droit de recours auprès d'une autorité de surveillance compétente en matière de protection des données (cf. ch. 5).

La banque accepte les demandes de renseignements par écrit, accompagnées d'une copie bien lisible d'une pièce d'identité officielle valable (p. ex. passeport, carte d'identité, permis de conduire). Les coordonnées sont indiquées au ch. 5.

Les droits à l'effacement et le droit d'opposition ne sont pas des droits illimités. Selon les cas, des intérêts prépondérants peuvent nécessiter un traitement supplémentaire. La banque examine chaque cas et vous communique le résultat. Si des données personnelles sont traitées à des fins de marketing direct, votre droit d'opposition s'étend également au marketing direct, y compris au profilage à des fins de marketing. Vous pouvez vous opposer à tout moment au marketing direct en envoyant une communication correspondante à la banque (cf. ch. 5).

Vous pouvez à tout moment révoquer auprès de la banque le consentement que vous avez, le cas échéant, donné pour le traitement de vos données personnelles. Veuillez noter qu'une telle révocation ne prend effet que pour l'avenir. Les traitements effectués avant la révocation ne sont pas concernés.

Si la banque ne répond pas à vos attentes en matière de traitement des données personnelles, si vous souhaitez vous plaindre des pratiques de protection des données de la banque ou exercer vos droits, veuillez en l'informer (cf. ch. 5). Cela lui permettra notamment d'examiner votre demande et, selon les situations, de s'améliorer. Afin d'aider la banque à répondre à votre demande, nous vous prions de nous faire parvenir une communication comprenant toutes les informations nécessaires. La banque examinera votre demande et y répondra dans un délai raisonnable.

4. Modifications de données personnelles

La banque est tenue de traiter les données personnelles de manière objectivement correcte et de les tenir à jour. Veuillez communiquer à la banque toute modification de vos données personnelles par les moyens de communication habituellement utilisés.

5. Coordonnées et exercice de vos droits

– Responsable du traitement des données personnelles :

Zürcher Kantonalbank
Sitz Zürich
Bahnhofstrasse 9
8001 Zurich

– Pour exercer vos droits conformément au ch. 3 :

Zürcher Kantonalbank
Data Office
Case postale
8010 Zurich

– Pour toute autre question relative à la protection des données, veuillez vous adresser au service suivant :

Zürcher Kantonalbank
Datenschutzberater
Legal & Compliance
Case postale
8010 Zurich

ou nous contacter par e-mail à l'adresse datenschutz@zkb.ch.

– Représentant de l'UE conformément à l'art. 27 RGPD :

VGS Datenschutzpartner UG
Am Kaiserkai 69
20457 Hambourg
Allemagne

ou par e-mail à l'adresse info@datenschutzpartner.eu

Si la réponse donnée par la banque ne vous satisfait pas, vous avez le droit de déposer une plainte auprès de l'autorité de protection des données de la juridiction dans laquelle vous vivez ou travaillez, ou du lieu où vous estimez qu'un problème s'est produit en rapport avec vos données personnelles.

Pour toute question, suggestion ou remarque d'ordre général, n'hésitez pas à contacter votre conseiller à la clientèle.

6. Etat de la déclaration de protection des données

La présente déclaration de protection des données a été mise à jour pour la dernière fois en juillet 2026. Elle décrit dans les grandes lignes le traitement des données personnelles effectué par la banque. La présente déclaration de protection des données ne fait pas partie intégrante du contrat conclu entre vous et la banque. La banque se réserve le droit de la modifier de temps à autre. Dans un tel cas, elle vous informera de manière appropriée, via les moyens de communication habituellement utilisés avec vous, p. ex. via le site Internet zkb.ch.

En cas de divergence entre la version allemande et la version française, la version allemande fait foi.

Dernière mise à jour : juillet 2026