

## Objet

L'objet du présent avis de confidentialité est d'expliquer comment Arab Banking Corporation Tunisie ("**Bank ABC Tunisie**", "**nous**", "**notre**" et "**nos**") et les autres membres du groupe Banque ABC peuvent traiter vos données personnelles.

Le "Groupe Banque ABC" comprend l'Arab Banking Corporation (B.S.C.) et toutes les entités qu'elle détient entièrement ou partiellement. Pour plus d'informations sur le groupe de la Banque ABC, y compris sur les entités qui en font partie, vous pouvez consulter le site [www.bank-abc.com](http://www.bank-abc.com) ou contacter votre responsable des relations avec les clients.

## Qui est votre Responsable du traitement des données ?

Le responsable de traitement détermine les finalités et les moyens du traitement de vos données personnelles.

Votre responsable du traitement est Bank ABC Tunisie, Rue du Lac d'Annecy – Les Berges du Lac – 1053 Tunis – Tunisie avec laquelle vous avez noué une relation bancaire, ou auprès de laquelle vous faites fonctionner un compte, y compris par l'utilisation de nos plateformes numériques.

Vous trouverez plus de détails sur la façon de nous contacter à la fin du présent avis de confidentialité.

## Définitions et Interprétation

Au sens du présent avis de confidentialité, les "données à caractère personnel" sont des informations :

- Qui vous identifient ou peuvent être utilisées pour vous identifier ;
- Qui vous concernent, vous décrivent, sont raisonnablement susceptibles d'être associées ou pourraient raisonnablement être liées (directement ou indirectement) à vous ;
- Qui peuvent être utilisées pour vous authentifier ou donner accès à un compte.

Lorsque le client de Bank ABC Tunisie est un client commercial (qui se présente en tant qu'entité juridique), toute référence à "**vous**" désignera toute personne liée et toute référence au "**client**" désignera le client commercial de Bank ABC Tunisie.

Les données personnelles que nous recueillons à la suite de transactions avec un client commercial se limitent généralement aux détails sur les propriétaires (directs, indirects et bénéficiaires), les dirigeants, les personnes autorisées et les garants personnels.

Si vous êtes un cadre supérieur, un signataire autorisé ou un bénéficiaire effectif d'une entreprise cliente de la Bank ABC Tunisie, ou si vous êtes un client personnel de Bank ABC Tunisie, vous devez vous assurer que chaque personne liée reçoit une copie du présent avis de confidentialité avant que ses données personnelles ne soient partagées avec Bank ABC Tunisie.

## **Pourquoi avons-nous besoin de vos données personnelles et quelle en est la base légale ?**

Nous utiliserons vos données personnelles lorsque nous aurons obtenu votre consentement ou lorsque nous aurons une autre raison légitime, telle que

- La nécessité de traiter les données pour conclure ou exécuter un accord que nous avons avec vous
- La nécessité de poursuivre nos propres intérêts légitimes
- La nécessité de traiter les données pour se conformer à une obligation légale (par exemple, le respect de nos obligations réglementaires dans le cadre de tout régime applicable, y compris, mais sans s'y limiter, les contrôles de diligence raisonnable en matière de sanctions, ou le respect des réglementations fiscales qui nous obligent à déclarer le statut fiscal de nos clients) ;
- La nécessité d'établir, d'exercer ou de défendre nos droits légaux ou ceux d'un membre du groupe Bank ABC ou d'un tiers employé par nous ; et
- Lorsque nous estimons que l'utilisation de vos données telle que décrite est dans l'intérêt public.

Les raisons ou objectifs spécifiques pour lesquels nous pouvons utiliser vos données personnelles sont les suivants :

- Établir, maintenir, remplir et administrer la relation contractuelle que nous avons avec vous ;
- Vous fournir des produits et des services et traiter les données afin de conclure ou d'exécuter un accord que nous avons conclu avec vous ;
- Vous permettre de gérer votre compte et d'effectuer des transactions avec nous ;
- Effectuer des évaluations et des vérifications de solvabilité ;
- Recouvrer des dettes (ce qui peut impliquer la transmission de vos données personnelles à des agences de recouvrement de dettes) ;
- Évaluer l'adéquation de nos produits et services à vos besoins;

- Conserver des enregistrements de vos instructions, transactions et communications pour toute autre preuve requise, et pour prévenir ou détecter des délits financiers ou des suspicions de délits financiers, y compris (mais sans s'y limiter) la fraude, le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme ;
- Tester les performances de nos produits, services et processus internes ;
- Gérer nos besoins opérationnels internes (y compris la gestion du crédit, de la conformité et des risques, les études de marché, le développement de systèmes et de produits, la formation du personnel, le contrôle de la qualité, la comptabilité et à des fins d'audit)
- Conserver des traces des activités effectuées sur nos plateformes numériques, sites web ou applications mobiles, telles que l'horodatage et la durée de votre connexion ;
- Traiter les demandes relatives à l'exercice de vos droits en vertu des lois sur la protection des données ; et
- Élaborer des statistiques et réaliser des études de marché, des sondages et des analyses, notamment pour développer et améliorer nos produits et services afin de pouvoir vous proposer des produits et services nouveaux et améliorés, ce qui peut inclure la conversion de vos données personnelles en données statistiques ou agrégées qui ne peuvent pas être utilisées pour vous identifier.

## **Quelles sont les informations personnelles que nous recueillons à votre sujet ?**

Les données à caractère personnel que nous recueillons comprennent les données que vous nous avez fournies au début de notre relation ou à tout moment par la suite tel que :

- Des données personnelles telles que le nom complet, la nationalité, le sexe, la date de naissance, le pays de naissance, le statut social, les noms des proches, la situation professionnelle, les photos (y compris les selfies), la signature ;
- Les données relatives à votre identité, y compris les documents, les données biométriques, les détails des cartes d'identité, les détails des passeports, le numéro national de sécurité sociale ou d'assurance, le numéro du permis de conduire ;
- Coordonnées, y compris l'adresse résidentielle, les adresses électroniques, les numéros de téléphone, les justificatifs de domicile ;
- Employeur, statut professionnel, titre du poste, nom complet, adresse électronique, adresse et numéro(s) de téléphone utilisé(s) à des fins professionnelles ;
- Données financières : revenu et source de revenu, source de richesse, activité financière moyenne du compte et données d'engagement ;

- Données relatives à votre statut fiscal : numéro d'identification fiscale, formulaires FATCA, etc.
  - Autres données fournies par vous en remplissant des formulaires et par d'autres moyens, y compris les courriels, les messages électroniques, les appels enregistrés, le chat en direct, les chatbots et les contacts en face à face.
- **Les données personnelles que nous collectons ou générons dans le cadre de nos activités commerciales sont les suivantes :**
- Détails des transactions effectuées par vous ou par l'une de vos personnes liées. Ces informations comprennent les dates, les montants, les devises, les détails du payeur et du bénéficiaire ;
  - Des données sur votre relation avec nous, les canaux que vous utilisez et vos modes d'interaction avec nous, la technologie que vous utilisez à cet effet et vos préférences linguistiques ;
  - Données relatives à votre capacité à obtenir et à gérer votre crédit ;
  - Les données concernant les plaintes et les litiges ou les cas où vous avez exercé vos droits légaux liés à la protection de vos données personnelles ;
  - Les données relatives aux études de marché, par exemple les opinions que vous avez exprimées en participant à nos campagnes d'études de marché ou à nos enquêtes
  - Les informations relatives à l'évaluation du risque, par exemple l'évaluation du risque de crédit, le comportement transactionnel et les informations relatives à la souscription ;
  - Les données relatives à la diligence raisonnable, par exemple les données requises pour se conformer aux réglementations en matière de criminalité financière (lutte contre le blanchiment d'argent, le financement du terrorisme, etc ;) ;
  - Les données utilisées pour vous identifier, telles que les noms d'utilisateur, les codes PIN, les mots de passe, les signatures et les informations biométriques (par exemple, les empreintes digitales, le balayage de l'iris, la voix, la reconnaissance faciale) ou un jeton physique (par exemple, une carte de débit, de crédit ou prépayée, un jeton de sécurité ou une clé électronique) qui sont nécessaires lors de l'utilisation de nos produits ou services ;
  - Adresse(s) électronique(s) et numéro(s) de téléphone utilisés pour recevoir des alertes numériques (c'est-à-dire une alerte par SMS ou par courriel que nous envoyons pour informer nos clients de certains types de transactions ou pour fournir des informations financières) ;
  - Des informations sur votre appareil ou le logiciel que vous utilisez, par exemple son adresse IP, ses spécifications techniques et ses données d'identification uniques ;
  - Des données relatives à votre situation géographique, aux distributeurs automatiques de billets que vous utilisez et aux agences que vous visitez ;

- Les données dont nous avons besoin pour remplir nos obligations réglementaires, par exemple les informations sur les détails des transactions, la détection de toute activité suspecte ou inhabituelle et les données sur les parties qui vous sont liées dans le cadre de ces activités ;
- Nous pouvons enregistrer les appels, les courriels, les messages textuels, les messages sur les médias sociaux et d'autres communications entre vous et les employés de Bank ABC ;
- Les vidéos de télévision en circuit fermé ("CCTV"), avec ou sans enregistrement audio, utilisées dans et autour de nos locaux et des guichets automatiques à des fins de sécurité physique et de prévention de la criminalité - par conséquent, nous pouvons avoir des images de vous capturées par nos caméras CCTV ;
- Les identifiants en ligne qui peuvent laisser des traces qui, lorsqu'elles sont combinées à des identifiants uniques et à d'autres données reçues par les serveurs, peuvent être utilisées pour identifier l'utilisateur. Les identifiants en ligne peuvent inclure des adresses de protocole Internet (adresses IP) et des identifiants de cookies (bien que nous n'utilisions généralement pas de cookies pour suivre les utilisateurs individuels ou les identifier). Pour plus de détails sur les cookies, voir notre Politique en matière de cookies en ligne ; et
- Données relatives spécifiquement aux transactions effectuées par les utilisateurs sur notre plateforme numérique. Bien que notre relation bancaire soit avec notre client, nous collecterons des données spécifiques aux transactions effectuées par les utilisateurs. Par exemple, nous serons en mesure d'informer notre client des détails (tels que les dates, les montants, les devises, les détails du payeur et du bénéficiaire) concernant les transactions effectuées sur nos plateformes numériques et l'utilisateur qui a initié les transactions. Certaines de ces données peuvent être des données personnelles concernant l'utilisateur.

## **Comment vos données personnelles sont-elles collectées ?**

Nous recueillons vos données personnelles à partir d'un certain nombre de sources, notamment :

- Les données que vous nous fournissez lorsque nous établissons, administrons et gérons notre relation avec vous ;
- Les données que nous recevons directement de vous ou d'une personne agissant en votre nom ;
- Les données que nous obtenons de tiers, tels que des courtiers, des agences de référence en matière de crédit, de recouvrement de créances, de prévention des fraudes ou des agences gouvernementales ;
- Les données que nous recueillons à partir de sources accessibles au public, telles que l'internet et les registres des sociétés ou autres registres du commerce locaux ;

- Les données que nous apprenons par votre utilisation de nos services et produits, par exemple lorsque vous utilisez nos plateformes numériques ou nos applications mobiles, lorsque vous visitez nos sites web ou lorsque vous interagissez avec nous par le biais d'un canal enregistré (par exemple, une ligne téléphonique enregistrée, un chatbot, etc ;)
- Les données que nous identifions par le biais de nos contrôles de prévention de la fraude ;
- Les données fournies par d'autres membres du groupe Bank ABC ; et
- Les données que nous recevons directement par votre engagement sur nos plateformes de médias sociaux.

## Enregistrement des données

Bank ABC Tunisie peut enregistrer et garder une trace de vos conversations avec elle, y compris les appels téléphoniques, les réunions en face à face, les lettres, les courriels, les chats en direct, les chats vidéo et tout autre type de communication.

Ces enregistrements seront utilisés pour vérifier les instructions que vous nous donnez, évaluer, analyser et améliorer la qualité de nos services, former notre personnel, gérer les risques ou pour prévenir et détecter les fraudes et autres crimes.

Bank ABC Tunisie peut également collecter des données supplémentaires sur ces interactions, par exemple les numéros de téléphone à partir desquels vous nous appelez et des données sur les appareils ou logiciels utilisés.

## Marketing

Nous pouvons être amenés à utiliser vos données pour vous informer sur les produits et services proposés par Bank ABC Tunisie

Vous pouvez, à tout moment, retirer votre consentement à cette fin de marketing. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section « Votre droit à la protection des données » du présent Avis.

Veillez noter que Bank ABC Tunisie continuera d'utiliser vos coordonnées pour vous fournir des informations importantes, telles que les modifications de nos Conditions Générales ou lorsque nous avons des raisons légitimes de le faire, y compris le respect de nos obligations réglementaires.

## Mises à jour de vos données personnelles

Vous êtes responsable de vous assurer que les données que vous fournissez sont exactes.

Si l'une des données personnelles que vous nous avez fournies devait changer, comme vos coordonnées, veuillez-nous en informer sans délai.

De même, si nous avons collecté des données personnelles vous concernant que vous estimez inexactes, veuillez-nous en informer.

Veuillez-vous référer à la section « Comment nous contacter » ci-dessous pour plus d'informations sur la façon dont la banque ABC Tunisie peut être contactée pour la mise à jour de vos informations.

## Traitement basé sur votre consentement :

Bank ABC Tunisie peut partager vos données personnelles avec d'autres parties lorsque vous avez donné votre consentement explicite pour le faire. Par exemple, vous nous avez peut-être demandé d'envoyer vos relevés bancaires à votre comptable.

Bank ABC Tunisie peut partager vos données avec d'autres personnes lorsqu'il est légal de le faire, y compris lorsque nous ou eux :

- Avoir besoin des données pour vous fournir les produits ou services que vous avez demandés ;
- Avoir une obligation publique ou légale de le faire, par exemple pour aider à détecter et à prévenir la fraude, l'évasion fiscale et la criminalité financière ;
- Besoin de dans le cadre de rapports réglementaires, de litiges ou de l'affirmation ou de la défense de droits et d'intérêts légaux ;
- Avoir une raison commerciale légitime de le faire, par exemple pour gérer les risques, vérifier votre identité, permettre à une autre entreprise de vous fournir les services que vous avez demandés ou évaluer votre adéquation aux produits et services ; et
- Vous avez demandé votre permission de le partager et vous avez accepté.
- Obtenu l'autorisation de l'INPDP pour transférer vos données à d'autres sociétés du Groupe Bank ABC (y compris leurs employés, sous-traitants, prestataires de services, administrateurs et dirigeants) et à l'un de leurs sous-traitants, agents ou prestataires de services tels que par exemple les fournisseurs de sauvegarde et d'hébergement de serveurs, les fournisseurs de logiciels informatiques et de maintenance, les fournisseurs de stockage de documents et les fournisseurs d'autres services de traitement et de support ;

## **Transferts internationaux de données personnelles**

Il est possible que nous devions partager l'une des données ci-dessus avec des parties dans différents pays, lorsque cela est nécessaire pour exécuter notre contrat avec vous, pour remplir une obligation légale, pour protéger l'intérêt public et/ou pour nos propres intérêts légitimes.

Avant tout transfert international de Données Personnelles, Bank ABC Tunisie doit obtenir l'autorisation de l'autorité de contrôle locale.

Les parties avec lesquelles nous pouvons partager vos données personnelles peuvent être situées dans des pays qui disposent déjà d'une protection adéquate des données personnelles en vertu de leurs lois applicables. Lorsque les parties sont situées dans des pays qui ne disposent pas de telles lois sur la protection des données, Bank ABC Tunisie appliquera des garanties pour maintenir le même niveau de protection que le pays dans lequel les produits et services sont fournis.

Ces mesures de protection peuvent prendre la forme d'accords contractuels avec le destinataire à l'étranger ou exiger que le destinataire souscrive à des cadres internationaux de protection des données.

De cette manière, vos données personnelles peuvent être transférées en dehors du pays du bureau de Bank ABC Tunisie avec lequel vous entretenez une relation.

Pour plus d'informations sur ces mesures de protection, et sur d'autres qui peuvent être pertinentes de temps à autre, vous pouvez nous contacter comme expliqué dans la section « Comment nous contacter » du présent Avis.

## **Combien de temps conservons-nous vos données personnelles et quels sont les critères utilisés pour le déterminer ?**

Nous conservons vos données personnelles aussi longtemps que nécessaire pour atteindre les objectifs pour lesquels elles ont été collectées (comme décrit ci-dessus). Même lorsque vous clôturez votre compte chez nous, nous conservons, aussi longtemps que nécessaire, certaines de vos données personnelles afin de nous conformer aux exigences légales et réglementaires ou en cas de réclamations ou afin de répondre à l'une de vos questions.

## **Votre droit à la protection des données**

Vous disposez des droits suivants en matière de protection des données :

- Le droit d'être informé sur le traitement de vos données personnelles ;

- Le droit de faire corriger vos données personnelles si elles sont inexactes et de faire compléter les données personnelles incomplètes ;
- Le droit de vous opposer au traitement de vos données personnelles ;
- Le droit de limiter le traitement de vos données personnelles ;
- Le droit à l'effacement de vos données personnelles (droit à l'oubli) ;
- Le droit de demander l'accès à vos données personnelles et d'obtenir des informations sur la manière dont nous les traitons ;
- Le droit de déplacer, de copier ou de transférer vos données personnelles (portabilité des données) ;
- Le droit de ne pas faire l'objet d'une décision fondée uniquement sur un traitement automatisé, y compris le profilage, produisant des effets juridiques vous concernant ou qui vous affecte de manière significative ; et
- Le droit de retirer votre consentement à tout moment (par exemple, ne plus être inclus dans nos campagnes de marketing).

Veillez noter que ces droits ne sont pas absolus et ne s'appliquent pas en toutes circonstances. Il est entendu que vous aurez droit à tous les droits supplémentaires qui seraient conférés par les lois et règlements applicables. Si vous souhaitez exercer l'un de ces droits, veuillez nous écrire ou nous envoyer un courrier.

Veillez-vous référer à la section « Comment nous contacter » si vous souhaitez exercer l'un de vos droits en matière de protection des données.

## Plaintes

En outre, vous avez le droit de déposer une plainte auprès de l'autorité de contrôle compétente : l'Instance Nationale de Protection des Données à caractère Personnel qui dispose de pouvoirs d'exécution et peut enquêter sur le respect des lois sur la protection des données.

INPDP: 1, Rue Mohamed Moalla, 1002, Mutuelleville. B.P. 525

Tél. 71 799 853 / 711 Fax 71 799 823 [inpdp@inpdp.tn](mailto:inpdp@inpdp.tn)

## Autres conditions générales

Il peut y avoir d'autres termes et conditions dans nos accords avec le client qui s'appliqueront à notre utilisation de vos données personnelles. Ces conditions générales doivent être lues conjointement avec le présent avis de confidentialité.

## Accessibilité

Veillez nous contacter si vous avez besoin d'une copie de cet avis dans un autre format et nous chercherons à vous satisfaire.  
Veillez-vous référer à la section ci-dessous pour plus d'informations sur la manière dont une telle demande peut être faite.

## Comment nous contacter

Si vous avez des questions sur le présent Avis de Confidentialité ou sur la manière dont Bank ABC Tunisie traite les données personnelles, veuillez nous contacter à l'adresse ci-dessous :

- Bank ABC Tunisie, Rue du Lac d'Annecy- Les Berges du Lac- 1053 Tunis- Tunisie à l'attention du Coordinateur de la protection des données.  
E-mail : [Privacy.tunis@bank-abc.com](mailto:Privacy.tunis@bank-abc.com)