

Avis de confidentialité pour les clients particuliers

Dernière mise à jour de cet Avis de Confidentialité: [Septembre 2025](#)

1. Objet

L'objet du présent Avis de Confidentialité est d'expliquer comment les entités de banque de détail de Bank ABC (Bank ABC », « nous », « notre » et « nos ») peuvent traiter vos données personnelles.

2. Qui est votre Responsable du traitement des données?

Le responsable du traitement est l'entité de banque de détail de Bank ABC en charge de vos données personnelles, avec laquelle vous avez établi une relation bancaire ou détenez un compte, y compris dans le cadre des transactions réalisées via notre plateforme numérique.

Nos entités de banque de détail sont :

- Bank ABC Algérie, B.P. 367, 38 Avenue des Trois Frères Bouadou, Bir Mourad Rais, Alger, Algérie
- Bank ABC Égypte, B.P. 38, Rue 90 (Nord), Kattameya, Parcelle n° B-39, Cinquième Quartier, Nouveau Caire, Égypte
- Bank ABC Jordanie, 38 Rue Abdul Rahim Al-Waked, Shmeisani, Amman, Jordanie
- Bank ABC Tunisie, Immeuble ABC, Rue du Lac d'Annecy, Les Berges du Lac, 1053 Tunis, Tunisie

Pour plus d'informations concernant le Groupe Bank ABC, y compris la liste de ses membres, veuillez consulter le site : www.bank-abc.com.

3. Définitions and interpretation

Aux fins du présent avis de confidentialité, les "données à caractère personnel" sont des informations

- qui vous identifient ou peuvent être utilisées pour établir votre identité;
- qui se rapportent à vous, vous décrivent, ou sont raisonnablement susceptibles d'être associées ou reliées à vous (que ce soit directement ou indirectement).

Lorsque le client de Bank ABC est une personne physique, toute référence au « client » ou à « vous » désigne cette personne physique.

4. Quelles sont les données personnelles que nous recueillons à votre sujet ?

Les données personnelles que nous recueillons à votre sujet comprennent les informations que nous collectons lors de l'ouverture, de la gestion et de l'administration de notre relation avec vous, telles que les suivantes:

Type de données personnelles	Détails	Collecte
Informations que vous nous fournissez (au début de notre relation ou à tout moment par la suite)	- Nom complet, adresse e-mail, adresse postale, numéro(s) de téléphone, nationalité, pays et date de naissance, lieu de résidence, documents d'identification, détails sur les revenus et la source de patrimoine, situation fiscale et numéro d'identification fiscale (y	- Données personnelles collectées via les formulaires d'intégration client. - Données personnelles reçues et collectées via notre banque en ligne et notre application mobile.

	compris FATCA), justificatifs de domicile et signature. - Données relatives à votre identité, y compris les documents d'identité tels que les cartes d'identité, passeports, numéro de sécurité sociale ou d'assurance national et numéro de permis de conduire. - Revenus et source de revenus, source de patrimoine, activité financière moyenne des comptes et données d'engagement. - Vos documents d'identité ainsi que toute information qui y est associée, ainsi que les justificatifs de domicile. - Votre situation professionnelle, informations sur l'emploi, situation financière, situation fiscale, numéro d'identification fiscale, détails sur les revenus et leur origine, et source de patrimoine. - Autres données fournies par vous via le remplissage de formulaires et par d'autres moyens, y compris e-mail, messages électroniques, appels enregistrés, chat en direct, chatbots et contacts en personne.	- Inscription à nos produits (pour vous-même ou pour une autre personne pour des cartes supplémentaires) et au service de banque électronique. - Correspondances et interactions avec nous. - Lorsque vous communiquez avec notre équipe de support client, notre centre d'appel, ou nous contactez pour toute autre raison.
Données personnelles recueillies ou générées dans le cadre de nos activités commerciales	- Données personnelles relatives spécifiquement aux transactions effectuées sur notre plateforme digitale et notre application mobile par vos soins (telles que type, dates, montants, devises, détails du payeur, du bénéficiaire et du destinataire). - Carte de débit, carte de crédit, carte prépayée, jeton de sécurité ou clé électronique que vous devez utiliser pour confirmer votre identité lors de l'accès à notre plateforme digitale. - Données concernant votre capacité à obtenir et gérer votre crédit. - Données relatives aux plaintes et litiges ou aux cas où vous avez exercé vos droits légaux liés à la protection de vos données personnelles. - Données de diligence raisonnable (par ex. données requises pour se conformer aux réglementations relatives à la lutte contre la criminalité financière). - Adresse(s) e-mail et numéro(s) de téléphone utilisés pour recevoir des alertes digitales (alertes par SMS ou e-mail envoyées pour informer nos clients de certains types de transactions ou pour fournir des informations financières). - Données nécessaires pour soutenir nos obligations réglementaires (par ex. informations sur les détails des transactions, détection de toute activité suspecte ou inhabituelle et données sur les parties connectées à vous pour ces activités). - Données concernant votre localisation géographique et les agences Bank ABC que vous visitez. - Correspondances, enregistrements d'interactions et plaintes.	- Création de compte sur le site web et l'application mobile. - Utilisation du compte et transactions. - Lorsque vous communiquez avec notre équipe de support client ou nous contactez pour toute autre raison. - Données personnelles collectées via les formulaires d'intégration client.

	- Informations sur le revenu mensuel et l'activité financière moyenne des comptes.	
Identifiants en ligne et cookies	• Identifiants en ligne qui peuvent laisser des traces pouvant, une fois combinées à des identifiants uniques et à d'autres données reçues par les serveurs, permettre de vous identifier. Ces identifiants en ligne peuvent inclure des adresses IP et des identifiants de cookies (bien que nous n'utilisions généralement pas les cookies pour suivre ou identifier les utilisateurs individuellement). - Pour plus de détails concernant les cookies, veuillez consulter notre Politique relative aux cookies en ligne.	- Site web et application mobile.
Données personnelles que nous recueillons à partir des réseaux sociaux et en ligne	- Vos profils sur les réseaux sociaux, messages (lors de vos interactions avec nous) et biographies. - Informations que nous recueillons à partir de sources accessibles au public ou d'autres registres commerciaux locaux, registres en ligne ou annuaires. - Lorsque nous effectuons des recherches générales vous concernant.	- Informations accessibles au public sur les réseaux sociaux. - Lorsque vous participez à des discussions en ligne ou à des promotions. - Lorsque vous participez à un concours.
Données personnelles recueillies à partir de diverses autres sources	- Rapports de crédit, scores et solvabilité. - Situation financière. - Informations obtenues auprès de tiers tels que les agences de référence de crédit, de recouvrement de créances, de prévention de la fraude ou les agences gouvernementales (par ex. ces informations peuvent provenir de sources accessibles au public, telles que des décisions de justice). - Nous pouvons effectuer des contrôles de crédit et d'identité auprès d'une ou plusieurs agences de référence de crédit (« CRAs ») lorsque vous demandez un prêt (y compris facilité de découvert, limite de carte de crédit, prêt personnel, hypothèque, prêt automobile, etc.) ou lorsque nous examinons de tels prêts. - À cet effet, nous devons partager vos données personnelles avec les CRAs, y compris des informations sur la demande de crédit, votre situation financière et votre historique financier.	- Bureaux de référence de crédit, registres officiels, bases de données publiques et autres tiers fournissant des services de prévention de la fraude. - Sources accessibles au public. - Internet. - Fournisseurs tiers (par ex. webinaires).
Données personnelles collectées à partir de votre utilisation de nos produits et services	- Identifiants en ligne sur Internet (par ex. cookies, adresses IP) et autres données personnelles techniques (celles-ci peuvent laisser des traces qui, lorsqu'elles sont combinées à des identifiants uniques et à d'autres informations reçues par les serveurs, peuvent être utilisées pour vous identifier). - Données personnelles techniques pouvant inclure des informations sur le réseau mobile, des identifiants uniques d'appareil, des données de trafic y compris les journaux web et la géolocalisation. - Codes de sécurité, y compris tous les codes confidentiels, noms d'utilisateur, identifiants d'utilisateur et mots de passe, PIN/mot de passe.	- Données personnelles que nous apprenons à votre sujet à partir de la manière dont vous utilisez nos plateformes digitales, produits et services.

Vidéo-surveillance et enregistrements	- La vidéosurveillance (« CCTV ») peut être utilisée dans et autour de nos agences et de nos distributeurs automatiques afin d'assurer la sécurité et de prévenir la criminalité ; par conséquent, nous pouvons disposer d'images de vous captées par nos caméras de vidéosurveillance. Bank ABC peut enregistrer et conserver la trace de vos échanges lorsque vous appelez notre Service Client, y compris les appels téléphoniques, les rencontres en face-à-face, les lettres, les courriels, les messages sur les réseaux sociaux, les chats en direct, les visioconférences et toute autre forme de communication entre vous et un employé de Bank ABC.	- Lorsque vous visitez nos agences et nos distributeurs automatiques. - Lorsque vous interagissez avec nous en personne, par téléphone ou par écrit.
Données personnelles sensibles	Selon l'entité bancaire de Bank ABC responsable de vos données personnelles, auprès de laquelle vous avez établi une relation bancaire ou détenez un compte, nous pouvons traiter les données personnelles sensibles suivantes : - Données biométriques permettant d'authentifier votre statut d'utilisateur autorisé de notre application digitale et d'assister dans la détection de fraude. - Antécédents judiciaires et registres criminels, y compris les blocages de comptes de la Banque Centrale et les personnes politiquement exposées (PEP). - Religion.	- Directement auprès de vous lors de la procédure d'intégration. - Sources accessibles au public. - Internet.

5. Traitement des données personnelles vous concernant et concernant des tiers

Bien que notre relation bancaire soit avec vous, nous pouvons collecter des informations relatives à des transactions effectuées par d'autres clients qui vous concernent. Par exemple, lorsqu'un autre client utilise votre IBAN ou votre numéro de téléphone pour effectuer une transaction.

Lorsque vous nous fournissez des données personnelles concernant d'autres personnes (telles qu'un co-titulaire de compte, un conjoint ou un membre de la famille), ou lorsque vous nous demandez de partager leurs informations avec des tiers, il vous incombe de les avoir préalablement informés du présent Avis de confidentialité.

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

Nous utiliserons vos données personnelles pour les raisons suivantes :

Base légale	Finalité
Traitement nécessaire à l'établissement, à la gestion et à l'administration de la relation contractuelle avec vous	• Vous permettre de gérer votre compte chez nous et de vous assister dans vos opérations. • Gérer et administrer votre compte ainsi que vos cartes (débit et/ou crédit) détenues auprès de nous. • Communiquer avec vous et répondre à vos demandes.

	• Vous authentifier en tant qu'utilisateur autorisé de votre compte chez nous.
Traitement nécessaire à la poursuite de nos intérêts légitimes (y compris ceux des entités et affiliés du groupe Bank ABC)	• Évaluer l'adéquation de nos produits et services à vos besoins. • Recouvrer les dettes échues, ce qui peut impliquer de transmettre vos informations personnelles à des agences de recouvrement. • Tenir un registre des communications pour documenter ce qui a été discuté, conserver vos instructions, votre activité sur la plateforme digitale et prévenir ou détecter la fraude. • Enregistrer les activités des comptes clients lorsque nous avons des raisons de croire qu'une fraude ou d'autres infractions sont commises, ou en cas de suspicion de non-conformité aux réglementations de lutte contre le blanchiment d'argent. • Tester la performance de nos produits, services et processus internes afin de s'assurer que vos informations personnelles ne sont collectées que si nécessaire et qu'elles sont traitées de manière sécurisée. • Administrer nos besoins opérationnels internes (y compris crédit, conformité, gestion des risques, études de marché, développement de systèmes et produits, contrôle qualité, comptabilité et audit). • Conserver des traces des activités sur nos plateformes digitales, sites web et applications mobiles, telles que l'horodatage et la durée de vos connexions. • Exercer ou défendre nos droits légaux ou ceux d'un membre du groupe Bank ABC ou d'un tiers employé par nous.
Traitement nécessaire pour se conformer aux obligations légales suivantes	• Se conformer aux lois exigeant la vérification de l'identité de nos clients et la prévention des crimes financiers. • Se conformer aux réglementations fiscales nécessitant le signalement de la situation fiscale de nos clients. • Lors de l'exercice ou de la défense de nos droits, ou de ceux des entités et affiliés du groupe Bank ABC, ou d'un tiers employé par nous. • Respecter nos obligations réglementaires dans le cadre des régimes applicables, y compris, sans s'y limiter, les sanctions, les contrôles de diligence et les réglementations fiscales nécessitant de déclarer la situation fiscale de nos clients. • Prévenir ou détecter les crimes financiers ou présumés, y compris (mais sans s'y limiter) fraude, blanchiment d'argent et financement du terrorisme. • Traiter les demandes relatives à l'exercice de vos droits en vertu des lois applicables sur la protection des données.
Traitement fondé sur votre consentement	Lorsque vous avez consenti à la collecte de vos données personnelles, par exemple : • Lorsque vous avez coché une case pour indiquer que vous acceptez l'utilisation de vos données personnelles d'une certaine manière. • Pour gérer la page d'inscription à notre newsletter sur notre site web. • Lorsque vous avez consenti à la collecte de Cookies (c'est-à-dire des identifiants en ligne pouvant laisser des traces qui, combinés à des identifiants uniques et à d'autres données reçues par les serveurs, peuvent permettre de

7. La fourniture de vos données personnelles est-elle obligatoire ?

Nous ne sommes pas en mesure d'établir ou de gérer notre relation avec vous sans certaines de vos données personnelles. Dans les cas où la communication de vos données personnelles est facultative, nous le précisons clairement, par exemple en indiquant dans les formulaires de demande si certains champs peuvent rester vides.

En particulier, il n'est pas obligatoire de vous inscrire ou d'effectuer des opérations sur les plateformes digitales que nous exploitons.

Lorsque nous sollicitons votre consentement pour justifier le traitement de vos informations personnelles, nous vous en informons explicitement.

8. Mise 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 peut être contactée pour la mise à jour de vos informations.

9. Partage des données personnelles

La portée mondiale de nos activités implique que vos informations peuvent être partagées au sein du Groupe Bank ABC ainsi qu'avec d'autres entreprises nous fournissant des services. De ce fait, vos données personnelles peuvent être transférées en dehors du pays dans lequel se trouve l'entité de Bank ABC avec laquelle vous avez une relation.

Ces pays peuvent ne pas disposer de lois en matière de protection des données offrant un niveau de protection équivalent à celui en vigueur dans le pays où les produits et services vous sont fournis. Si nous transférons vos données personnelles vers un tel pays, nous veillerons à ce qu'elles bénéficient d'une protection adéquate.

Par exemple, nous nous assurerons qu'un contrat incluant des garanties strictes en matière de protection des données soit en place avant tout transfert, ou nous pourrions exiger du destinataire qu'il adhère à des cadres internationaux de protection des données.

Conformément aux lois sur la protection des données applicables dans votre juridiction, le transfert international de vos données personnelles peut être soumis à une autorisation préalable de l'autorité compétente en matière de protection des données.

Bank ABC peut également partager vos données personnelles avec des tiers lorsque cela est légalement autorisé.

Type de partage	Partagé avec
-----------------	--------------

Obligation légale ou devoir public	<i>Pour contribuer à la détection et à la prévention de la fraude, de l'évasion fiscale et de la criminalité financière, ou pour protéger la sécurité et l'intégrité de nos opérations commerciales ou de celles du groupe Bank ABC :</i> • Les tribunaux, ainsi que toute autre instance nécessaire à l'administration de la justice. • Les parties impliquées dans des litiges, les autorités judiciaires, les organismes gouvernementaux, les tribunaux, les instances de résolution des différends, nos régulateurs, nos auditeurs, ainsi que toute entité désignée ou sollicitée par nos régulateurs pour mener des enquêtes ou audits de nos activités. • Les agences de prévention de la fraude et de la criminalité financière.
Déclarations réglementaires, contentieux, ou exercice et défense de droits et intérêts juridiques.	• Toute autorité gouvernementale, bancaire, fiscale ou autre autorité de régulation, ou tout organisme similaire ayant compétence sur une entité du groupe Bank ABC, ou en vertu des règles d'une bourse de valeurs concernée, y compris celles situées à l'étranger.
Raison commerciale légitime pour vous fournir les produits et services que vous avez demandés, ou pour évaluer votre éligibilité à ces produits et services	• Les parties auxquelles vous effectuez des paiements ou dont vous recevez des paiements. • Les parties qui se portent garantes ou fournissent toute autre forme de sûreté pour les montants que vous nous devez. • Tout membre du groupe Bank ABC afin de vous permettre d'accéder à nos produits et services, y compris nos chargés de clientèle, nos équipes de support informatique pour les plateformes numériques, ainsi que leurs sous-traitants, agents ou prestataires de services. • Nos conseillers juridiques et professionnels, tels que les auditeurs et les avocats externes. • D'autres institutions financières, chambres de compensation, dépositaires, contreparties, gestionnaires de fonds, prêteurs et détenteurs de sûretés sur tout bien que vous nous avez garanti. • Les associations professionnelles, agences de référence ou de notation de crédit, prestataires de services de paiement et agences de recouvrement de créances. • Nos partenaires commerciaux avec lesquels nous avons pu organiser un service à votre intention, ainsi que toute entité fournissant des services de marketing pour notre compte. • Les prestataires de services liés aux cartes, les membres d'un réseau de cartes bancaires ou les commerçants, lorsque nous devons divulguer des informations relatives à l'utilisation des cartes que nous vous avons fournies. • Tout courtier introducteur ou autre intermédiaire à qui nous adressons des instructions ou des recommandations.
Dans le cadre de vos instructions	• Toute personne qui donne des instructions ou gère l'un de vos comptes en votre nom (par exemple, les titulaires d'une procuration, les avocats, les intermédiaires, les personnes à qui vous avez accordé une garantie sur votre compte, ainsi que toute autre personne avec laquelle nous avons été instruits de partager vos données personnelles par vous-même, un cotitulaire de compte ou toute autre personne habilitée à agir en votre nom). • Tout cotitulaire de compte, fiduciaire, bénéficiaire ou exécuteur, votre représentant légal et ses conseillers, ainsi que les membres de votre famille en cas d'incapacité mentale ou de décès, afin de leur permettre d'effectuer un paiement sur votre compte. • Toute partie à une transaction assumant un risque lié, ou associé, aux produits et services de Bank ABC ou du groupe Bank ABC. • Tout participant potentiel ou effectif, sous-participant, cessionnaire, bénéficiaire d'une cession ou d'un transfert

	d'obligations (ainsi que leurs employés et conseillers), en lien avec l'une quelconque de nos obligations envers vous au titre de toute convention bancaire.
--	--

10. 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.

Ces données personnelles comprennent notamment :

- les activités et transactions effectuées par les utilisateurs sur le compte du client via nos plateformes numériques ; et
- les noms d'utilisateur (utilisés sur nos plateformes numériques) de personnes connectées ne travaillant plus pour notre client.

Nous continuerons à protéger vos données personnelles de manière sécurisée, et les droits énoncés dans le présent avis de confidentialité resteront en vigueur jusqu'à ce que vos données soient supprimées de manière sécurisée de nos systèmes.

Les critères que nous utilisons pour déterminer la durée de conservation de vos données personnelles incluent notamment :

- **Conservation en cas de réclamations ou de demandes:** certaines données peuvent être conservées afin de répondre à d'éventuelles demandes ou questions de votre part (par exemple, si vous avez soumis une demande de produit ou de service qui n'a pas abouti) ;
- **Conservation en cas de réclamations :** certaines données peuvent être conservées pendant la période pendant laquelle un client pourrait légalement engager une procédure à notre encontre ;
- **Conservation conforme aux obligations légales et réglementaires:** certaines données peuvent être conservées après la fin de notre relation contractuelle avec vous, y compris après la fin de votre accès à nos plateformes numériques, en conformité avec nos obligations légales et réglementaires.

11. Vos droits en vertu des lois sur 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 basée uniquement sur un traitement automatisé, y compris le profilage, qui produit des effets juridiques ou significatifs ;
- Le droit de demander une indemnisation pour tout dommage subi en raison d'un traitement illégal de vos données ;
- Le droit de retirer votre consentement à tout moment (lorsque le traitement est fondé sur votre consentement).

Veuillez noter que ces droits ne sont pas absolus et ne s'appliquent pas dans toutes les situations. Il est entendu que vous aurez droit à tous les droits supplémentaires qui seraient conférés par les lois et règlements applicables

12.Plaintes

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

13.Comment protégeons-nous vos données personnelles?

Nous reconnaissons l'importance de la protection et de la gestion de vos données personnelles. Toute donnée personnelle que nous traitons est manipulée avec le plus grand soin et en toute sécurité.

Nous mettons en œuvre un ensemble de mesures organisationnelles et techniques visant à :

- garantir la confidentialité, la disponibilité et l'intégrité de vos données personnelles;
- prévenir toute utilisation ou divulgation inappropriée de ces données.

Nous disposons de politiques détaillées en matière de sécurité de l'information et de protection des données, que nos employés sont tenus de respecter lors du traitement de vos informations. Nos collaborateurs reçoivent des formations sur la protection des données et la sécurité de l'information. Les données électroniques et les bases de données sont hébergées sur des systèmes informatiques sécurisés, avec des contrôles d'accès permettant de limiter l'accès physique, logique et informationnel aux seuls employés autorisés.

14.Prise de décision automatisée

Selon les produits ou services que vous utilisez, certaines décisions peuvent être prises de manière automatisée vous concernant. Certaines de ces décisions peuvent être fondées sur des technologies d'intelligence artificielle, sans intervention humaine préalable. Par exemple, nous pouvons prendre des décisions automatisées dans le cadre de la détection de fraude, ce qui inclut la surveillance de votre compte pour détecter les fraudes et les infractions financières.

Si une décision automatisée ou un profilage est effectué à votre sujet et qu'elle produit un effet juridique ou significatif pour vous, vous avez le droit de demander qu'un être humain examine cette décision. Vous pouvez également exprimer votre point de vue et contester le résultat.

15. Modifications de notre avis de confidentialité

Nous nous réservons le droit de modifier ou de mettre à jour le présent avis de confidentialité à tout moment. La version la plus récente sera toujours accessible sur notre site internet.

Si une modification devait avoir un impact fondamental sur la nature du traitement de vos données personnelles ou toute autre conséquence importante pour vous, nous vous en informerons dans un délai raisonnable avant son entrée en vigueur.



T +973 1754 3000

www.bank-abc.com

Head Office P.O. Box 5698, Manama, Kingdom of Bahrain

Licensed as a conventional wholesale bank by the Central Bank of Bahrain