



**CONDITIONS GÉNÉRALES
RÉGISSANT LA PROTECTION ET LE TRAITEMENT
DES DONNÉES PERSONNELLES**

Sommaire

1. Introduction	3
2. Définition et interprétation	3
3. Traitement des données client	4
4. Objet du traitement des données client	4
5. La base juridique du traitement des données client	4
6. Offre de solutions personnalisées	5
7. Partage de données client avec des tiers	5
8. Enregistrement des communications	5
9. Les droits du client	5
10. Durée de conservation des données client	6
11. Résiliation de la relation client	6
12. Réclamations de la part du client	6
13. Local Data Protection Office	6
14. Modifications	6

CONDITIONS GÉNÉRALES RÉGISSANT LA PROTECTION ET LE TRAITEMENT DES DONNÉES

1. Introduction

Les présentes conditions générales s'appliquent à la collecte, au traitement, à la conservation et à la protection des données client par toute entité du Groupe (telle que définie ci-dessous). Ces données client sont protégées par les lois sur la protection des données et sont recueillies directement auprès du Client ou indirectement auprès d'autres sources. Toutes les données client ainsi recueillies seront utilisées, protégées, traitées et conservées dans le strict respect des lois sur la protection des données. Le Groupe ne traitera les données client que dans la poursuite d'un intérêt légitime et par rapport à l'offre des différents produits et services à ses clients. Il veillera à la sécurité et à la confidentialité de toutes les données client.

2. Définitions et interprétation

2.1. Les titres figurant dans les présentes conditions générales sont uniquement destinés à des fins de référence.

2.2. L'utilisation du masculin comprend le féminin et vice versa et l'utilisation du singulier inclut le pluriel.

2.3. Aux fins des présentes conditions générales, les définitions suivantes vont s'appliquer :

- (a) « **Client** » désigne toute personne avec laquelle le Groupe ou une entité du Groupe entretient une relation commerciale,
- (b) « **Données client** » signifie toute information relative à un client, notamment :
 - (i) les données d'identification du client, dont le nom, l'adresse électronique, l'adresse postale, le numéro de téléphone, le pays de résidence, une copie scannée et le numéro du passeport, une copie scannée et le numéro de la carte d'identité nationale et le numéro d'identification fiscale,
 - (ii) les caractéristiques personnelles, notamment la date de naissance et l'état civil,
 - (iii) l'emploi et la profession, notamment l'employeur, la fonction, le titre et le lieu de travail,
 - (iv) des informations sur les diplômes, le niveau des études,
 - (v) les renseignements familiaux,
 - (vi) les données bancaires/non bancaires et financières, dont l'identification financière, la situation financière (notamment les emprunts, actifs, dépenses, etc.), le profil de risque, ainsi que les objectifs et préférences de placement,
 - (vii) la propension à investir et le profil de risque,
 - (viii) les données d'identification électronique, dont les adresses IP et les cookies,
 - (ix) les données obtenues dans le cadre de l'exécution d'un contrat, dont les états financiers, ainsi que les procurations,
 - (x) les données fiscales, et
 - (xi) les images, sons et communications, dont les images de caméras de surveillance, les enregistrements téléphoniques, les échanges de lettres/courriels avec le client.
- (c) « **Consentement** » signifie toute manifestation de volonté, libre, spécifique, éclairée et non ambiguë par laquelle le client accepte par une déclaration ou un acte positif clair, que des données à caractère personnel le concernant fassent l'objet d'un traitement,
- (d) « **Lois sur la protection des données** » signifie la loi n° 2014-038 sur la protection des données à caractère personnel ainsi que toute loi ou règlement applicable et autres dispositions secondaires qui en découlent, notamment toute directive ou pratique applicable (ou des documents semblables) émise par toute institution publique locale et/ou internationale concernée, notamment la Commission Malagasy de l'Informatique et des Libertés ou toute autre entité publique exerçant les attributions de cette dernière, le cas échéant,
- (e) « **Groupe** » désigne MCB Group Ltd ainsi que ses filiales, associés et sociétés affiliées actuels et futurs à Maurice ou à l'étranger,
- (f) « **Entité du Groupe** » signifie toute personne morale du Groupe, incluant, mais sans limitation, The Mauritius Commercial Bank (Madagascar) S.A.,
- (g) « **Intérêt légitime** » signifie le motif commercial ou d'affaires pour lequel le Groupe utilise et traite les données client,
- (h) « **Traitement** » signifie toute opération, automatisée ou non, effectuée sur les données client, telle que la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la structuration, la conservation, l'adaptation ou la modification, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la divulgation par transmission, diffusion ou mise à disposition de toute autre manière, le rapprochement ou l'interconnexion, la restriction, l'effacement ou la destruction. Le terme « traité » doit être interprété en conséquence,
- (i) « **Profilage** » signifie toute forme de traitement automatisé de données client consistant à utiliser des renseignements personnels en vue d'analyser et de prédire le comportement d'une personne, en particulier ses performances au travail, sa situation économique et financière, sa santé, ses préférences personnelles, ses intérêts, sa fiabilité, sa localisation ou ses habitudes de vie, et
- (j) « **Tiers** » signifie une personne autre que le client, le Groupe ou toute entité du Groupe et comprend les personnes énumérées à l'article 7.1.

3. Traitement des données client

Le Groupe peut se justifier d'un intérêt légitime pour utiliser, détenir et traiter les données client par voie informatique ou autrement, en quelque lieu que ce soit. Il peut aussi recueillir des renseignements personnels auprès de nombreuses sources, notamment le client lui-même, toute personne liée au client, à son entreprise et à ses services, toute personne travaillant pour le compte du client ou dans des circonstances suivantes :

- (a) dans le cadre d'une demande de produit ou de service auprès d'une entité du Groupe,
- (b) lors des appels téléphoniques, notamment les appels enregistrés et les notes effectuées par le Groupe,
- (c) lors de l'utilisation du site web du Groupe ou de toute entité du Groupe, ainsi que des applications mobiles,
- (d) lors de l'envoi des courriers électroniques et lettres,
- (e) pour des réclamations d'assurance et autres documents,
- (f) lors des analyses financières et des risques, ainsi que les entretiens y relatifs,
- (g) les sondages auprès des clients, et
- (h) dans le cadre de la participation à des concours, loteries ou promotions.

4. Objet du traitement des données client

4.1. Sous réserve des lois sur la protection des données, le Groupe traitera, entre autres, les données client pour les intérêts légitimes suivants lors de :

- (a) l'établissement, l'administration, la gestion et l'actualisation du dossier client,
- (b) la gestion des comptes du client et les opérations de paiement/règlement,
- (c) l'exécution de contrats signés par le client et l'exécution des instructions du client, dont la gestion des dépôts et prêts et l'évaluation de la capacité de remboursement du client,
- (d) la gestion et l'offre de produits de trésorerie et de placement, ainsi que d'autres services bancaires et, d'une manière générale, la gestion de la relation commerciale avec le client,
- (e) la demande de conseil, produits de placement et autres,
- (f) l'amélioration et la personnalisation continues des services du Groupe et le développement de produits,
- (g) la mise à l'essai et la communication sur de nouveaux produits, ainsi que d'autres services au client,
- (h) la sécurité des personnes et des biens,
- (i) la recherche, la modélisation et les statistiques,
- (j) l'administration et la gestion des risques,
- (k) la prévention de la fraude, les enquêtes criminelles et la déclaration de délits financiers,
- (l) la publicité et le marketing,
- (m) le respect des obligations juridiques du Groupe,
- (n) la gestion de la situation financière, la capacité commerciale et la planification du Groupe, les essais ainsi que les nouveaux systèmes et processus, la gestion des communications, la gouvernance d'entreprise et l'audit,
- (o) la réponse à toutes les demandes légitimes des autorités publiques, juridiques ou de contrôle pour accéder aux données client,
- (p) la constatation, l'exercice et la défense d'un droit lors d'un procès judiciaire,
- (q) l'exercice des droits du Groupe tel qu'énoncés dans les conventions ou contrats, et
- (r) le recouvrement des créances.

4.2. Le traitement des données client par le Groupe peut donner lieu à la prise de décisions, dont le profilage (étant précisé que le profilage ne pourra jamais être le seul fondement d'une décision, quelle qu'elle soit, du Groupe), dans les limites légales et réglementaires fixées par les lois sur la protection des données.

5. La base juridique du traitement des données client

Le Groupe doit traiter les données client dans les circonstances suivantes :

- (a) à des fins de marketing avec le consentement du client, consentement qui peut être retiré à tout moment,
- (b) pour l'exécution d'un accord, de la signature d'un contrat avec le client et des services y relatifs ou dans le cadre de mesures précontractuelles prises à la demande du client,
- (c) pour remplir les obligations légales et/ou réglementaires du Groupe, et
- (d) pour les intérêts légitimes visés à l'article 4.1.

6. Offre de solutions personnalisées

Afin d'offrir à sa clientèle des services optimisés en évolution constante pour mieux répondre à ses besoins, ainsi que pour maintenir et améliorer sa relation commerciale, le Groupe peut :

- (a) publier, partager ou transmettre les données client par tout moyen :
 - supports réglementaires, d'information ou commerciaux liés au contrat signé avec le client et aux services souscrits, ainsi qu'aux produits détenus par le client,
 - documentation financière et économique,
 - publications à valeur ajoutée sur différents sujets, et
 - invitations à des événements, conférences ou ateliers susceptibles d'intéresser le client,
- (b) contacter le client pour partager des informations générales sur les produits relatifs aux connaissances et compétences financières,
- (c) utiliser le profilage pour traiter les données du client en vue de :
 - rechercher et identifier, dans sa base de données clients, les caractéristiques communes aux personnes susceptibles d'être intéressées par un service ou produit particulier, nouveau ou existant, et
 - rechercher et identifier, dans sa base de données clients, des groupes de personnes relativement homogènes en termes de produits détenus et/ou d'habitudes bancaires/non bancaires afin de permettre au Groupe de mieux comprendre sa clientèle et de personnaliser ses produits et services commerciaux,

étant précisé que le profilage ne pourra jamais être le seul fondement d'une décision, quelle qu'elle soit, du Groupe.

7. Partage de données client avec des tiers

7.1. Le Groupe peut transférer des données client aux catégories de personnes suivantes :

- (a) mandataires, conseillers et prestataires de services du Groupe ou de toute entité du Groupe,
- (b) personnes désignées par le client,
- (c) autorités de contrôle du Groupe ou de toute entité du Groupe et autres autorités publiques à des fins de prévention de la fraude, et
- (d) établissements de crédit, agences de référence de crédit, professionnels du secteur financier et tout autre prestataire externe avec lequel traite le Groupe ou dont les services sont nécessaires dans le cadre de la fourniture de services au client.

7.2. Lors du transfert des données client, le Groupe s'assurera que les tiers avec lesquels il interagit sont légalement tenus de traiter ces données avec le niveau de soin exigé par les lois sur la protection des données. Les tiers auront l'obligation de maintenir les mesures d'ordre technique et organisationnel appropriées pour protéger les données client contre :

- (a) toute destruction, perte ou altération accidentelle, et
- (b) la divulgation ou l'accès non autorisé aux données client transmises, conservées ou traitées.

Ces tiers peuvent agir en qualité de responsables du traitement ou sous-traitants. Ils sont tenus de respecter les obligations légales et/ou contractuelles concernant la protection des données client, notamment le secret professionnel et les obligations de confidentialité applicables.

8. Enregistrement des communications

Le Groupe peut enregistrer et conserver des enregistrements de conversations et réunions, notamment des conversations téléphoniques et correspondances relatives à tout service fourni, activité réalisée ou transaction exécutée par le Groupe ou toute entité du Groupe pour le compte du client. Les données client recueillies dans le cadre d'enregistrements téléphoniques seront traitées et conservées dans le strict respect des lois sur la protection des données et serviront, le cas échéant, de preuves d'instructions données.

9. Les droits du client

9.1. Sous réserve des conditions et limites des lois sur la protection des données, les droits du client concernant le traitement de ses données comprennent le droit de demander :

- (a) l'accès aux données client traitées par le Groupe ou toute entité du Groupe,
- (b) la confirmation du traitement ou non des données client,
- (c) la rectification de données client inexactes ou incomplètes,
- (d) l'effacement de ses données client pour des motifs légitimes,
- (e) l'utilisation restrictive du traitement des données client pour des motifs légitimes,
- (f) les informations extraites des enregistrements concernant les conversations et réunions, notamment des conversations téléphoniques et correspondances relatives à tout service fourni, activité réalisée ou transaction effectuée, avec la date et l'heure exactes de l'enregistrement,

- (g) la transmission des données client à un tiers dans un format facilement lisible, ainsi que de
- (h) s'opposer à l'utilisation des données client recueillies, conservées et traitées par le Groupe ou toute entité du Groupe pour des motifs légitimes.

9.2. Le client peut soumettre une demande pour exercer les droits énoncés ci-dessus en envoyant une lettre à The Mauritius Commercial Bank (Madagascar) S.A., située à son siège social, rue Solobavambahoaka Frantsay 77, Antsahavola, Antananarivo 101, Madagascar.

10. Durée de conservation des données client

Le Groupe ou toute entité du Groupe conservera les données de ses clients aussi longtemps que la personne demeure un client du Groupe. Celui-ci conservera également les données client après avoir complété les transactions pertinentes, clôturé le(s) compte(s), mis un terme à la relation commerciale (pour quelque raison que ce soit) à des fins juridiques, réglementaires, de recherche ou de statistiques et pour toute autre raison valable.

11. Résiliation de la relation client

Le Groupe ou toute Entité du Groupe n'aura d'autre alternative que de mettre fin à sa relation avec le Client dans les cas suivants :

- (a) le Client exerce son droit à l'effacement de ses données personnelles,
- (b) le Client s'oppose à l'utilisation de ses données personnelles que le Groupe ou toute Entité du Groupe collecte, conserve et traite pour des motifs légitimes.

12. Réclamations de la part du client

En vertu des lois en vigueur sur la protection des données, le client a le droit d'adresser toute réclamation concernant le traitement de ses données auprès du siège de The Mauritius Commercial Bank (Madagascar) S.A., située à son siège social, rue Solobavambahoaka Frantsay 77, Antsahavola, Antananarivo 101, Madagascar ou par courriel à contact@mcbmadagascar.com.

13. Modifications

Le Groupe se réserve le droit de modifier ponctuellement tout ou partie des dispositions des présentes conditions générales. Ces modifications seront communiquées par le biais de publications sur le site web de The Mauritius Commercial Bank (Madagascar) S.A. à l'adresse <https://www.mcbmadagascar.com> ou par tout autre moyen approprié. Elles prendront effet à la date de leur publication sur le site du Groupe.