

## **Ce Guide décrit les principales informations réglementaires concernant CaixaBank S.A., Succursale au Maroc. Il couvre :**

1. - Données d'enregistrement.
2. - Types de sociétés constituant notre clientèle.
3. - Réclamations concernant notre service.
4. - Blanchiment de capitaux, sanctions internationales et échange d'informations fiscales.
5. - Informations relatives à la documentation de on-boarding.
6. - Système d'indemnisation.
7. - Procédure de traitement de vos informations et données personnelles.
8. - Secret professionnel.

### **1. Données d'enregistrement**

CaixaBank S.A., *succursale au Maroc*, est agréée par la Banque centrale marocaine "Bank Al Maghrib", par Décision du Gouverneur de Bank Al-Maghrib n°16 du 20 chaoual 1429 (20 octobre 2008) et assujettie aux dispositions de la loi n°103-12 *relative aux établissements de crédit et organismes assimilés* (la "**Loi 103-12**").

Les informations concernant l'étendue de notre régulation par Bank Al-Maghrib et de résolution sont disponibles sur demande.

CaixaBank est un nom commercial de CaixaBank, S.A.

CaixaBank S.A., *Succursale au Maroc*.

### **2. Type de sociétés constituant notre clientèle.**

Au Maroc, nous offrons nos services uniquement à des sociétés commerciales. Nous n'avons pas de clients particuliers.

### **3. Réclamations concernant notre service.**

Notre vocation est de fournir à nos clients un service de la meilleure qualité possible. L'avis le plus important est pour nous celui de nos clients. Vos commentaires nous permettent d'améliorer en permanence le niveau de notre service clientèle.

#### Comment déposer une réclamation :

En tant que client, si vous n'êtes pas satisfait de l'un des aspects du service que vous avez reçu et souhaitez déposer une réclamation, vous pouvez vous rendre dans votre agence et présenter une réclamation au gestionnaire des relations.

Vous disposez également de la possibilité d'adresser une réclamation au Service Réclamations Clients de la Succursale en renseignant le formulaire de réclamation disponible sur le site web de CaixaBank S.A., *succursale au Maroc*. ([www.caixabank.ma](http://www.caixabank.ma)) puis en l'adressant à l'adresse suivante :

CaixaBank S.A., *Succursale au Maroc*

[Service Réclamations Clients]

179 Boulevard d'Anfa

Merci de bien vouloir fournir toutes les informations possibles sur votre réclamation, et notamment les suivantes :

- Une description de votre réclamation.
- Les données de votre compte.
- Vos informations de contact.
- Ce que vous suggérez pour résoudre le problème.
- Veuillez joindre des copies de toute la documentation en votre possession.

Nous n'appliquerons aucun frais à votre réclamation.

#### Etapes suivantes :

Une fois en possession de votre réclamation, nous vous enverrons immédiatement un accusé de réception et nous nous prononcerons sur la recevabilité de la réclamation dans un délai de 6 jours ouvrables à compter de la date du dépôt de votre réclamation.

Toute réclamation reçue en dehors d'un jour ouvré ou un jour ouvré après les heures d'ouverture de nos bureaux, sera traitée comme si elle avait été reçue le jour ouvré suivant.

Nous nous efforcerons d'essayer de donner suite à votre réclamation dans les plus brefs délais, notre objectif étant de vous fournir une réponse dans les 7 (sept) jours ouvrés à compter de l'envoi de notre accusé de réception.

Toutefois, cela n'est pas toujours possible, notamment si votre réclamation est complexe et requiert davantage de temps.

Si nous ne sommes pas en mesure de donner suite dans les 7 (sept) jours ouvrés, nous vous le ferons savoir et vous informerons de la progression de nos recherches.

En tout état de cause, nous vous apporterons une réponse finale les quarante (40) jours ouvrés à compter de la réception de la réclamation, conformément aux dispositions de l'article 4 de Circulaire du Wali de Bank Al-Maghrib n° 10/W/16 du 10 juin 2016 relative aux modalités de traitement des réclamations de la clientèle des établissements de crédit. En cas de survenance de circonstances particulières impliquant le non-respect de ce délai, nous vous tiendrons informé et nous vous communiquerons le nouveau délai d'instruction de votre réclamation.

#### Comment nous allons traiter votre réclamation.

Nous donnerons suite à votre réclamation le plus rapidement et efficacement possible. Nous examinerons tous les faits associés à votre cas sur la base de toutes les preuves à notre disposition et nous prendrons une décision juste et équitable. Notre objectif est d'être le plus compétent, diligent et impartial possible, et nous déploierons tous nos efforts pour vous donner la plus entière satisfaction. Nous pouvons être amenés à vous demander de plus amples informations sur votre réclamation, auquel cas nous entrerons en contact avec vous ou toute autre personne qui pourrait nous être utile en ce sens. Si nous avons besoin de communiquer vos données à caractère personnel à quelqu'un d'autre aux effets de l'examen de votre réclamation, nous vous demanderons tout d'abord votre consentement.

Le cas échéant, nous prendrons en compte les similitudes avec d'autres réclamations que nous avons reçues et la réglementation en vigueur pour examiner votre réclamation.

#### Qu'est-ce qu'une réponse finale ?

Une réponse finale est notre réponse écrite indiquant les résultats de nos recherches relatives à votre réclamation et vous proposant une rectification ou action correctrice lorsque nous la jugeons appropriée. Si nous rejetons votre réclamation, nous vous en indiquerons les raisons.

#### **4. Délai de délivrance de mainlevée**

CaixaBank, S.A. Succursale au Maroc met à la disposition du client la mainlevée sur la garantie accordée dans un délai ne dépassant pas 30 jours ouvrables et ce à partir de la date de remboursement total du crédit par le client et l'acquittement des frais de mainlevée,

La garantie peut être étendue à un autre prêt bancaire. Dans ce cas, le client doit en formuler la demande par écrit à CaixaBank, S.A. Succursale au Maroc

#### **5. Blanchiment de capitaux, sanctions internationales et échange d'informations fiscales.**

Nous sommes tenus d'établir l'identité de chaque client en fonction de la législation applicable en matière de lutte contre le blanchiment de capitaux, de sanctions internationales et d'échange d'informations fiscales.

Conformément à la loi n° 43-05 du 28 rabii I 1428 (17 avril 2007) *relative à la lutte contre le blanchiment de capitaux* et aux termes de la Circulaire n° 3/W/2019 du 4 Novembre 2019 modifiant et complétant la circulaire du 5/W/2017 du 24 juillet 2017 *relative à l'obligation de vigilance incombant aux établissements de crédit*, nous pouvons être amenés à vous contacter pour obtenir de plus amples informations nous permettant de réaliser notre processus de diligence raisonnable avant de conclure un contrat avec vous, ou encore plus tard, pendant la durée de validité de l'accord.

Il se peut que nous ne soyons pas en mesure de donner suite à des opérations avec ou pour vous ou de traiter de toute autre façon avec vous si cela pourrait, à notre avis, enfreindre la législation nationale applicable et/ou les règles internationales applicables au groupe CaixaBank, notamment en matière de lutte contre le blanchiment de capitaux. Lorsque nous soupçonnons un blanchiment de capitaux, un financement du terrorisme, d'autres activités criminelles ou l'application de sanctions internationales, nous pouvons être tenus de communiquer des informations sur vous et vos comptes aux autorités compétentes dans les limites permis par la loi marocaine.

Conformément aux dispositions de la loi n° 27-18 *édicte les dispositions transitoires relatives à l'échange automatique d'informations à des fins fiscales*, CaixaBank S.A., succursale au Maroc pourra être amenée à communiquer directement de manière spontanée et régulière, aux autorités compétentes de pays avec lesquels le Royaume du Maroc envisage de conclure des conventions permettant un échange automatique d'informations à des fins fiscales, toutes les informations relatives aux revenus des personnes physiques ou morales assujettie à l'impôt, conformément à la législation en vigueur du pays avec lequel est envisagée une convention permettant un échange automatique d'informations à des fins fiscales et dont la législation exige ledit échange, au titre des capitaux mobiliers, aux soldes des comptes ouverts, à la valeur de rachat des bons et des contrats de capitalisation et placements de même nature ainsi que tous autres revenus.

Dans ce cadre, nous pourrions être amenés à transmettre des informations vous concernant aux autorités fiscales américaines en vertu de l'US Foreign Account Tax Compliance Act 2010 ou autres en vertu de, de la norme commune de déclaration de l'Organisation de coopération et de développement économiques ou de toute autre législation similaire. Ces informations peuvent être partagées entre les autorités fiscales ou d'autres autorités à l'échelle mondiale.

En ce qui concerne les Sanctions, le Groupe CaixaBank respecte toutes les lois, réglementations, résolutions, embargos ou mesure de restriction en matière de sanctions commerciales ou économiques (ci-après les « **Sanctions** ») administrés, promulgués ou imposés par : (i) le Royaume du Maroc (ii) les États-Unis d'Amérique ; (iii) les Nations Unies ; (iv) l'Union européenne ou tout État membre, présent ou futur, de celle-ci ; (v) le Royaume-Uni ; ou (vi) les institutions et agences gouvernementales respectives des précédents, y compris sans aucune limitation l'OFAC, le ministère marocain de l'Économie et des Finances, le Trésor de Sa Majesté (étant dénommées ensemble, les « Autorités Compétentes en Matière de Sanctions »).

Il est interdit à CaixaBank d'avoir des relations d'affaires avec une personne :

- (i) (a) inscrite, détenue (directement ou indirectement) ou contrôlée par une personne inscrite ou agissant au nom d'une personne inscrite sur n'importe quelle Liste de Sanctions ;  
(b) située, incorporée ou organisée selon les lois de, ou détenue (directement ou indirectement), contrôlée par, ou agissant au nom d'une personne située, incorporée, ou organisée selon les lois d'un pays ou territoire qui est, ou dont le gouvernement est, la cible de Sanctions à l'échelle du pays ou du territoire (notamment, et de façon non limitative l'Iran, la Corée du Nord, la Syrie) ; ou  
(c) cible de Sanctions de toute autre manière (ci-après, « Personnes Sanctionnées »).
- (i) détenue ou contrôlée par une Personne Sanctionnée;
- (ii) agissant directement ou indirectement pour ou au nom d'une Personne Sanctionnée;
- (iii) détenant une participation à ou contrôlant une Personne Sanctionnée;
- (iv) constituée, située, disposant de son siège opérationnel ou résidente dans un pays ou un territoire, ou dont le gouvernement, est soumis à des Sanctions;
- (v) maintenant des relations d'affaires ou possédant des activités ou affaires pour ou avec des personnes physiques de pays, territoires ou juridictions exposés à des Sanctions;

- (vi) utilisant toute partie des fonds provenant d'un Contrat avec CaixaBank pour recevoir ou rendre des fonds disponibles, directement ou indirectement, à toute Personne Sanctionnée ou destinant de tels fonds au financement, direct ou indirect, d'activités ou affaires avec
- (a) toute Personne Sanctionnée,
  - (b) tout territoire ou pays qui, au moment où sont utilisés les fonds ou le produit est, ou dont le gouvernement, est exposé à des Sanctions, ou
  - (c) est de toute autre manière en violation des Sanctions.

Cependant, les opérations au sein ou en relation avec des juridictions sanctionnées, la Corée du Nord, l'Iran ou la Syrie sont interdites et les opérations à Cuba ne peuvent pas être réalisées en dollars américains ou avoir un lien quel qu'il soit avec les États-Unis, ni notamment impliquer des marchandises américaines, sauf si celles-ci ne sont pas interdites ou sont autorisées par une licence générale de l'OFAC.

Nous tenons à souligner que les opérations dans ou en relation avec les juridictions soumises à des restrictions mentionnées dans le paragraphe précédent sont menées conformément aux programmes de sanctions correspondants. Toutes les opérations dans ces pays sont considérées comme à haut risque, et sont examinées avant leur exécution.

## **6. Informations relatives à la documentation de on-boarding.**

Toutes les communications entre nous se feront en français ou en espagnol.

Vous avez la possibilité de télécharger une copie du Guide d'Information Réglementaire, de la Tarification des principales opérations bancaires sur notre site [www.caixabank.ma](http://www.caixabank.ma)

## **7. Système d'indemnisation**

Nous appartenons à CaixaBank, S.A., dont le siège est en Espagne. En cas de défaillance financière, les déposants peuvent, selon leur situation, être couverts par le Fonds espagnol de garantie des dépôts (*Fondo de Garantía de Depósitos*).

Cela signifie que si CaixaBank n'est pas en mesure de faire face à ses obligations financières, nos déposants marocains éligibles ont le droit de déposer une réclamation, sur la base d'un montant maximum, auprès du Fondo de Garantía de Depósitos.

Le montant garanti s'applique à chaque déposant, ce qui signifie qu'un client ayant des dépôts à la fois auprès de CaixaBank au Maroc et en Espagne sera traité comme un demandeur unique. Les titulaires de comptes conjoints sont traités comme un demandeur unique, de sorte que l'indemnisation sera répartie entre eux au prorata de leur participation dans le dépôt.

Le montant maximal garanti par déposant est de 100 000 € pour les dépôts en euros et, pour les autres devises, l'équivalent de 100 000 € dans la devise concernée sur la base du taux de change en vigueur le premier jour entre (i) la date où la Cour compétente rend une décision judiciaire déclarant l'insolvabilité de la banque ou (ii) la date où la Banque d'Espagne émet une résolution indiquant le besoin de recourir au Fondo de Garantía de Depósitos. Si la date correspondante est un jour férié, le taux de change applicable sera celui du Jour Ouvrable précédent.

En outre, CaixaBank S.A., Succursale au Maroc a adhéré au Fonds Collectif de Garantie des Dépôts institué par l'article 128 de la Loi 103-12, destiné à indemniser les déposants en cas d'indisponibilité de leurs dépôts ou de tous autres fonds remboursables.

## **8. Procédure de traitement de vos informations et données personnelles**

7.1 Pour pouvoir vous fournir nos produits et services, nous pouvons être amenés à collecter, utiliser, partager et stocker des informations personnelles et financières sur vous, votre entreprise et certaines autres personnes, y compris vos administrateurs, dirigeants, signataires autorisés, autres employés, actionnaires, bénéficiaires effectifs et garants, etc. (« **Personnes concernées** »).

Ces données personnelles seront utilisées par CaixaBank, S.A, Succursale au Maroc en tant que responsable du traitement, pour l'exécution d'un contrat auquel vous êtes partie, en vue prendre des mesures à votre demande avant de conclure tout contrat avec nous, afin de veiller au respect des obligations légales et de permettre à CaixaBank de poursuivre ses intérêts légitimes ou encore dans une finalité à laquelle vous avez consenti. Ce traitement a été autorisé par la Commission Nationale de Contrôle de la Protection des Données à Caractère Personnel sous le numéro A-GC-204/2014.

Ces données personnelles peuvent également être transférées à CaixaBank, S.A., une société de droit espagnol immatriculée sous n°A08663619 et dont le siège social est situé Calle Pintor Sorolla 2-4, 46002 Valencia (Espagne), en vue de gérer et d'exécuter toute relation contractuelle que vous pourriez avoir avec ladite entité. Ce transfert a été autorisé par la Commission Nationale de Contrôle de la Protection des Données à Caractère Personnel sous le numéro A-GC-204/2014.

Cela concerne les informations:

7.1.1 Obtenues auprès de vous ou directement auprès des Personnes concernées, ou de tiers, tels que Bank Al Maghrib, ou encore d'autres organisations lorsque vous déposez une demande d'ouverture de compte, produit ou service ou que vous ou ceux-ci nous donnent à tout autre moment.

7.1.2 Obtenues par le biais des opérations que vous effectuez telles que la date, le montant, la devise et le nom et le type de fournisseur que vous utilisez, ainsi que la façon dont vous utilisez et gérez les comptes que vous détenez auprès de notre établissement.

Lorsque vous fournissez des données personnelles relatives à toute Personne concernée, vous en assumez la responsabilité et confirmez que vous avez obtenu le consentement de cette Personne concernée pour que nous utilisions ses données personnelles de la manière décrite dans le présent Guide d'Information Réglementaire. Vous serez responsable envers nous dans le cas où ce consentement n'est pas obtenu.

7.2 Nous, CaixaBank, S.A. succursale au Maroc et les autres membres du Groupe CaixaBank, S.A., pourrons utiliser vos informations pour vous informer par courrier, téléphone, message de texte (ou similaire), courrier électronique et autres méthodes électroniques, sur les produits et services susceptibles de vous intéresser. Vous pouvez vous désinscrire de ces communications à tout moment en nous contactant ou en utilisant le lien mis à votre disposition dans chacune de ces communications.

7.3 Lorsque vous déposez une demande d'ouverture de compte ou de service professionnel auprès de notre établissement, nous pouvons :

7.3.1 Consulter nos propres enregistrements et systèmes d'information aux fins de vérification. Nous pourrions consulter des informations sur :

- tout autre compte (y compris tout compte personnel) vous appartenant ou appartenant à vos associés ou Personnes concernées ;
- vos actionnaires qui ont la qualité de bénéficiaires effectifs à hauteur de 25 % ou plus de votre entreprise.

7.3.2 Effectuer des recherches au travers d'agences d'évaluation du crédit. Nous pourrions effectuer ces recherches sur :

- des informations accessibles au public sur vous et le comportement personnel de vos associés en matière de crédit, ainsi que celui des Personnes concernées ;
- des informations sur la façon dont vous et vos associés et les Personnes concernées avez géré tout emprunt personnel, si votre entreprise compte au maximum trois représentants légaux ou associés;
- des informations sur votre entreprise ;
- des informations sur les comptes de votre entreprise ;
- les identités des bénéficiaires effectifs de votre entreprise ;
- les adresses de résidence de vos représentants légaux (pour confirmer que ce sont bien les mêmes que celles figurant sur le certificat d'immatriculation (*modèle n°7*) disponible auprès du Greffe de Tribunal de commerce compétent).

7.3.3 Effectuer des recherches au travers d'agences de prévention de la fraude. Nous pouvons effectuer ces recherches d'informations sur vous, votre ou vos adresses, vos associés, les Personnes concernées et les bénéficiaires effectifs de votre entreprise. Si les informations fournies sont fausses ou inexactes, ou si nous suspectons ou identifions une fraude, nous le consignerons. Nous pouvons également transmettre, dans limites permises par la loi marocaine, ces informations aux agences de prévention de la fraude et/ou à d'autres organisations compétentes en matière de prévention de la criminalité et de la fraude permettant à toute autorité compétente judiciaire d'en disposer. Les informations enregistrées par les agences de prévention de la fraude peuvent être consultées et utilisées par des organisations au Maroc et dans d'autres pays.

7.3.4 Nous pouvons également utiliser vos informations et celles des Personnes concernées aux fins supplémentaires énumérées ci-dessous, que ce soit au moment de votre demande de produit ou service ou à l'avenir. D'autres organisations peuvent également utiliser ces informations aux fins suivantes lorsqu'elles les ont reçues des agences d'évaluation du crédit ou d'agences de prévention de la fraude :

- Vérifier des détails et prendre des décisions sur des crédits et services liés pour vous, votre entreprise ou vos associés.
- Vérifier votre identité et celle de toute Personne concernée.
- Mettre en œuvre des vérifications pour la prévention et la détection de blanchiment de capitaux, sanctions internationales, fraude et autres délits.
- Utiliser des méthodes de notation pour évaluer la demande et vérifier votre identité.
- Vous localiser et recouvrer vos dettes auprès de notre établissement.
- Réaliser des analyses et tests statistiques.
- Effectuer des vérifications réglementaires ou autres actions aux fins de respecter nos obligations envers toute autorité réglementaire ou fiscale.
- Nous pouvons utiliser des processus automatisés lorsque nous utilisons des informations que vous nous communiquez à l'une des fins énumérées à la présente section 7.3.4.
- Si vous empruntez ou avez l'intention d'effectuer un emprunt auprès de notre établissement, nous pourrions communiquer des informations sur votre compte d'entreprise, pouvant notamment inclure les noms et autres données personnelles de Personnes concernées associées à votre compte, à des agences d'évaluation du crédit. Nous indiquerons également aux agences d'évaluation du crédit si vous avez constitué des emprunts auprès de notre établissement et que ne les avez pas remboursés intégralement et dans les délais.

7.4 Nous pouvons également partager des informations sur vous, votre entreprise et les Personnes concernées, et sur la façon de gérer le ou les comptes contractés avec certaines tierces parties, notamment :

7.4.1 D'autres sociétés du Groupe CaixaBank, S.A., y compris (i) des sociétés de service interne et (ii) toute autre société et entité de CaixaBank avec laquelle le Client est en relation.

7.4.2 Des tiers qui nous fournissent un service ou qui jouent le rôle d'agents en notre nom, sachant qu'ils veilleront à la confidentialité des informations.

7.4.3 Toute personne à laquelle nous transférons (ou pouvons transférer) nos droits ou nos devoirs, ou sous-traitons (ou pouvons sous-traiter) nos droits ou nos devoirs en vertu de tout contrat.

7.4.4 Tout tiers à la suite de toute restructuration, vente ou acquisition de toute société du Groupe CaixaBank, S.A., à condition que le destinataire utilise vos informations avec la même finalité que celle pour laquelle elles nous avaient été fournies ou nous les avons utilisées.

7.4.5 Si nous sommes tenus de le faire, si cela est opportun d'un point de vue juridique ou réglementaire, ou si la loi nous y autorise.

7.4.6 Pour des paiements internationaux dans lesquels nous sommes tenus d'envoyer des informations sur le destinataire et le bénéficiaire aux autorités et régulateurs étrangers dans le cadre de leurs devoirs légitimes, par exemple pour la prévention de délits.

Par ailleurs, nous conserverons des informations sur vous, votre entreprise, les Personnes concernées et votre ou vos compte(s) conformément aux lois sur la protection des données des personnelles.

## 9. Secret Professionnel

8.1 Conformément à l'article 180 de la Loi 103-12, CaixaBank s'engage à maintenir la confidentialité de toute information du client couverte par le secret professionnel à laquelle elle a accès dans le cadre de la relation bancaire, et à n'utiliser ces informations qu'aux fins d'exercer ses droits et d'exécuter ses obligations en vertu des contrats auxquels le client est partie.

8.2 Toutefois, CaixaBank ne peut opposer le secret professionnel à Bank Al-Maghrib, à l'autorité judiciaire agissant dans le cadre d'une procédure pénale et à toute autre autorité ressortissante d'États ayant conclu avec le Royaume du Maroc, une convention bilatérale prévoyant un échange d'informations en matière fiscale.

8.3 Conformément à l'article 180 de la Loi n°103-12, CaixaBank peut également divulguer des informations couvertes par le secret professionnel :

- (a) aux agences de notation pour les besoins de leur notation ou des instruments financiers qu'elles émettent et, d'autre part, aux personnes avec lesquelles ils négocient, concluent ou exécutent les opérations ci-après énoncées, dès lors que ces informations sont nécessaires à celles-ci :
  - (i) opérations de crédit et opérations sur instruments financiers, ou d'assurance ;
  - (ii) prises de participation ou de contrôle dans un établissement de crédit ;
  - (iii) cessions, transferts ou nantissements d'actifs, de fonds de commerce, de créances ou de contrats ;
  - (iv) contrats de prestations de services conclus avec un tiers en vue de lui confier des fonctions opérationnelles en relation avec l'exercice de son activité ;
  - (v) étude, élaboration, conclusion, exécution et transfert de tout type de contrats ou d'opérations, dès lors que les agences et les personnes précitées ont avec l'établissement de crédit un lien de capital direct ou indirect, conférant un pouvoir de contrôle effectif à l'une de ces agences et personnes sur l'établissement de crédit, ou à l'établissement de crédit sur lesdites agences et personnes ; et
  - (vi) chaque fois que les personnes sur lesquelles portent ces informations les y auront autorisées.

8.4 Les destinataires des informations couvertes par le secret bancaire, qui leur ont été communiquées pour les besoins de l'une des opérations mentionnées ci-dessus, sont tenus de garder ces informations confidentielles, quelle que soit l'issue de ladite opération.