

Politique de confidentialité des données à caractère personnel

1. Objectif

Chez FirstBank DRC, nous vous plaçons en priorité et nous engageons à protéger et respecter votre vie privée. Nous nous engageons à être transparents quant à la manière dont nous collectons, traitons, partageons et gérons les données vous concernant (nos clients et autres personnes physiques, le cas échéant).

FirstBank DRC ne traitera vos informations que lorsqu'elles auront été reçues directement de vous en tant que responsable du traitement, ou par l'intermédiaire de nos clients lorsque nous agissons en tant que sous-traitants, conformément à leurs instructions, en respectant les obligations de la Banque et vos droits en vertu de l'ordonnance-loi n°23-010 du 13 mars 2023 portant Code Numérique (Code du numérique), ainsi que d'autres lois applicables sur la protection des données à caractère personnel.

2. FIRSTBANK ET VOUS

Cette politique de confidentialité décrit l'approche de la banque concernant le traitement de vos données ainsi que vos droits en ce qui concerne la collecte, l'utilisation, le stockage et le partage de vos données personnelles, lesquelles peuvent être collectées par la FirstBank DRC dans le cadre de la fourniture de produits et services exceptionnels, désignés collectivement comme les « services » de FirstBank, à travers tous nos canaux de distribution pour répondre à vos besoins.

3. VOS INFORMATIONS PERSONNELLES

Dans le cadre de l'utilisation des services fournis par la FirstBank DRC, nous collectons les informations que vous nous fournissez via des formulaires, appels téléphoniques, correspondances postales ou électroniques, interfaces de points de service, et tout autre canal que nous pourrions mettre à votre disposition.

4. INFORMATION QUE NOUS DETENONS SUR VOUS

Les informations que nous détenons à votre sujet proviennent souvent directement de vous (par exemple, lorsque vous demandez un nouveau produit ou service).

Les données personnelles que nous collectons peuvent inclure, sans s'y limiter :

Type	Description
Données d'identité	Vos informations personnelles (par exemple, votre nom, date de naissance, passeport ou autre pièce d'identité)

Données de contact	Vos coordonnées (par exemple, votre adresse postale, numéro de téléphone, adresse e-mail, numéro de téléphone)
Données financières	Informations sur votre profil financier
Données de transaction	Détails des transactions (par exemple paiements effectués et reçus)
Données techniques	Adresse IP, données de connexion, détails du navigateur et du système d'exploitation, réglage du fuseau horaire et localisation, types et versions de plug-in du navigateur, les plateformes et d'autres technologies telles que l'identifiant de l'appareil, la géolocalisation, l'IP, le modèle et l'agent utilisateur sur les appareils utilisés pour accéder au site web de la Banque
Données de profil	Données permettant de vous identifier
Données biométriques	Informations relatives à vos caractéristiques physiques ou comportementales uniques (empreintes digitales, reconnaissance faciale, voix, iris, démarche)
Données de candidature Application Data	Toute information personnelle fournie à FirstBank DRC dans le cadre d'un processus de recrutement
Données d'utilisation	Informations sur votre utilisation de notre site web, de nos produits et services
Données de marketing et communication	Informations sur vos communications avec la Banque. Préférences en matière de réception d'e-mails de marketing et les consentements donnés par vous à la Banque.
Autres	Images de vidéosurveillance lors de vos visites dans nos locaux ou utilisations de nos guichets

	automatiques, ainsi que les conversations téléphoniques avec notre centre de contact
--	--

5. COMMENT NOUS COLLECTONS VOS INFORMATIONS

Vos données sont collectées lorsque vous :

- Ouvrez un compte ou effectuez des transactions (dépôts, retraits) ;
- Demandez une facilité bancaire ou utilisez des cartes de crédit/débit ;
- Demandez des conseils en investissement ;
- Interagissez avec le service client ;
- Divulguiez votre historique de crédit (via des agences de notation ou autres) ;
- Fournissez des pièces d'identité (nom, date de naissance, nationalité, coordonnées, informations professionnelles) ;
- Complétez les procédures KYC (empreintes digitales, scans faciaux, etc.) ;
- Vous connectez à la banque en ligne/mobile ou utilisez les services de guichets automatiques surveillés par caméras ;
- Faites l'objet de vérifications dans le cadre de due diligence, de lutte contre le blanchiment de capitaux (AML) et de financement du terrorisme (CFT), ou d'autres contrôles réglementaires.

6. POURQUOI AVONS-NOUS BESOIN DES DONNEES ?

FirstBank DRC veille à ce que les données personnelles collectées et traitées soient nécessaires à l'objectif de la collecte. La Banque ne collectera ni ne traitera plus de données que ce qui est raisonnablement requis pour une activité de traitement particulière.

Chaque finalité de traitement repose sur au moins une base légale afin de garantir les droits des personnes concernées, comme indiqué ci-dessous :

Finalité du traitement	Base légale du traitement
Gestion des comptes: Gestion des comptes clients, des transactions et des services bancaires.	Exécution d'un contrat: Le traitement des données est nécessaire à l'exécution d'un contrat auquel la personne concernée est partie (par exemple : ouverture et gestion d'un compte bancaire)
Prévention de la fraude : Détection, prévention et enquête sur les activités frauduleuses pour protéger les clients et la Banque.	Intérêt légitime: Le traitement des données est nécessaire aux intérêts légitimes poursuivis par la Banque ou un tiers, sauf si ces intérêts sont supplantés par les droits et libertés fondamentaux

Support client: Réponse aux demandes, résolution des plaintes, fourniture de services d'assistance aux clients Rapports et analyses internes: Générer de rapports, effectuer des analyses et décisions stratégiques basées sur des données agrégées et anonymisées. Développement commercial: Identification des tendances du marché, développement de nouveaux produits ou services, amélioration des opérations	de la personne concernée.
Conformité aux obligations légales: Respect des obligations légales et réglementaires imposées aux banques (ex. : lutte contre le blanchiment de capitaux, KYC)	Obligation légale: Le traitement des données est nécessaire pour se conformer à une obligation légale (ex. : déclaration de transactions suspectes aux autorités)
Marketing et Promotions: Fourniture d'informations sur les produits, services et offres promotionnelles, sous réserve du consentement.	Consentement: Le traitement des données repose sur le consentement libre, spécifique, éclairé et univoque de la personne concernée, qui peut le retirer à tout moment.

Nous pouvons également utiliser des informations vous concernant collectées par des tiers et d'autres partenaires de service afin de mieux répondre à vos besoins. Les sources tierces ne sont pas contrôlées par FirstBank DRC et, en tant que telles, nous ne sommes pas responsables de la manière dont elles les utilisent.

7. CONSENTEMENT

Nous ne vous demandons pas vos informations personnelles à moins qu'elles ne soient nécessaires pour vous fournir ou améliorer nos produits et services. Nous souhaitons nous assurer que nous avons votre consentement pour collecter, utiliser et, si nécessaire, partager vos informations avec nos partenaires et fournisseurs qui nous aident à vous servir.

Chaque fois que nous introduisons de nouveaux services ou technologies, nous veillerons à ce que vous compreniez et acceptiez les nouvelles façons dont vos informations seront traitées. Vous serez considéré comme ayant donné votre consentement à la FirstBank DRC pour le traitement de vos données personnelles lorsque :

- Vous remplissez tout formulaire, brochure ou document émis par FirstBank DRC à l'un de nos points de service (mobile, en ligne, en agence, etc.) demandant de telles informations personnelles ;

- Vous vous inscrivez, cochez ou validez une case d'acceptation sur l'une de nos plateformes électroniques (en ligne ou mobile) concernant les conditions générales d'un service ou produit proposé par la FirstBank DRC ;
- Vous envoyez une demande, une plainte ou toute autre communication à la FirstBank DRC ;
- Vous utilisez un service ou produit proposé par la FirstBank DRC.

8. UTILISATION DE VOS INFORMATIONS

FirstBank DRC traitera vos informations personnelles pour les finalités suivantes :

- Offrir et fournir nos produits et services adaptés à vos besoins spécifiques ;
- Exécuter les termes de tout contrat de service que vous pourriez avoir avec nous ;
- Améliorer votre expérience client avec nous ;
- Mener nos activités commerciales ;
- Gérer notre relation avec vous ;
- Se conformer aux lois et réglementations en vigueur ;
- Fournir des informations aux agences de crédit ;
- Mettre à jour vos dossiers ;
- Élaborer des statistiques selon les besoins ;
- Se conformer à nos politiques internes ;
- Communiquer avec vous lorsque cela est nécessaire.

FirstBank DRC limitera la collecte et l'utilisation de vos informations personnelles aux objectifs énoncés ci-dessus.

9. COOKIES

Nous utilisons des cookies pour optimiser votre expérience utilisateur lorsque vous naviguez sur notre site web. Si vous créez un profil chez nous, nous utiliserons des cookies pour gérer le processus d'inscription, l'administration générale et la gestion de votre session de navigation pendant que vous êtes connecté.

Pour plus de détails, veuillez consulter notre Politique relative aux cookies.

10. PARTAGE ET DIVULGATION DES INFORMATIONS

FirstBank DRC ne vendra ni ne louera vos informations personnelles identifiables à quiconque.

Cependant, la Banque peut partager ou divulguer vos informations personnelles à des tiers dans les cas suivants :

- Lorsque vous avez donné votre consentement pour ce partage ou cette divulgation ;
- Lorsque la loi l'exige ;

- En réponse à une autre réquisition, une décision de justice ou toute autre procédure légale ;
- Si vos actions sur nos plateformes électroniques enfreignent nos politiques dans le cadre d'enquêtes, de rapports ou d'application de nos droits ;
- Lorsque cela est requis à des fins d'audit.

FirstBank DRC peut également utiliser et partager vos informations personnelles avec ses filiales et les membres de FirstHoldCo Plc pour fournir des services et des activités connexes, telles que la collecte de frais d'abonnement, la notification ou la prise de contact en cas de problème ou d'expiration de services. Dans ce cadre, les filiales et membres de FirstHoldCo Plc traiteront vos données conformément à cette politique de confidentialité.

Enfin, la FirstBank DRC peut divulguer ou partager vos informations personnelles si cela est nécessaire pour faire respecter les conditions générales de nos produits et services, protéger nos opérations ou nos clients.

11. TRANSFERT FRONTALIER DES DONNEES

Compte tenu de l'envergure de nos opérations bancaires, nous traitons des données à la fois à l'intérieur et à l'extérieur de la République Démocratique du Congo. Pour cela, nous nous appuyons sur des instruments juridiques autorisés pour assurer la transmission légale des données à travers les frontières, lorsque cela est nécessaire.

Les pays dans lesquels nous traitons les données peuvent avoir des réglementations différentes, parfois moins protectrices que celles en vigueur en RDC. La FirstBank DRC s'assurera que tout tiers impliqué dans le traitement des données respecte les normes réglementaires essentielles avant d'engager tout traitement.

12. PROTECTION DES INFORMATIONS

FirstBank DRC veillera toujours à ce que vos informations personnelles soient adéquatement protégées. Nous avons mis en place des processus et des technologies pour garantir que vos données ne soient ni modifiées, ni perdues, ni endommagées, ni détruites. Notre personnel est formé pour s'assurer que vos informations personnelles restent confidentielles et sécurisées, conformément à cette politique.

Lorsque l'accès à nos plateformes électroniques nécessite une authentification, vous êtes responsable de l'utilisation et de la sécurité de vos identifiants, y compris, sans s'y limiter : nom d'utilisateur, code PIN, mot de passe, mots de passe à usage unique (OTP) et jetons de sécurité.

FirstBank DRC s'engage à garantir que les données personnelles en sa possession soient sécurisées et confidentielles. Nous mettons en œuvre des mesures techniques et organisationnelles généralement reconnues pour protéger vos données contre tout traitement non autorisé ou illégal, toute perte accidentelle, destruction ou dommage, y compris le chiffrement lorsque cela est approprié.

13. CONSERVATION

Nous conserverons vos informations personnelles pendant la durée requise par la loi, la réglementation ou les politiques internes de la FirstBank DRC. Cette période de conservation est définie afin de nous permettre d'utiliser les données personnelles pour les finalités légitimes nécessaires, tout en respectant pleinement les exigences légales et réglementaires.

14. VOS DROITS

Conformément à l'Ordonnance-loi n° 23/010 du 13 mars 2023 portant code du numérique (Code Numérique de la RDC), les personnes concernées disposent de certains droits.

Les droits suivants vous sont garantis dans le cadre de cette politique :

- a. Vous pouvez à tout moment demander l'accès à vos informations personnelles détenues par FirstBank DRC, ou demander qu'elles soient mises à disposition d'un tiers. Vous pouvez spécifier le format souhaité, sous réserve que FirstBank DRC soit en mesure de le fournir.
- b. Vous pouvez demander la correction ou la mise à jour de vos informations personnelles à tout moment.
- c. Vous pouvez vous opposer au traitement de vos données personnelles ou en demander la limitation.
- d. Vous pouvez demander la suppression de vos données personnelles. Toutefois, certaines données peuvent être conservées si cela est requis pour se conformer à des obligations légales, réglementaires ou internes.
- e. Vous avez le droit d'être pleinement informé sur la manière dont vos données sont collectées, utilisées, partagées et stockées. Cela inclut :
 - La finalité spécifique du traitement ;
 - Les catégories de données collectées ;
 - La durée de conservation ou les critères utilisés pour la déterminer ;
 - Les destinataires ou catégories de destinataires des données ;
 - Les détails concernant les transferts de données vers des pays tiers ou des organisations internationales.

15. RECOURS

Si vous avez des préoccupations concernant le traitement de vos informations personnelles par FirstBank DRC, ou si vous avez besoin de clarifications sur cette politique, veuillez nous en informer via les coordonnées ci-dessous :

Email: contact.FBNBANKDRC@firstbankgroup.com; ou
rdcdata_protection@firstbankgroup.com

Nous répondrons à vos préoccupations dans un délai de 30 jours à compter de la réception de votre demande.

Vous avez également le droit de déposer une plainte directement auprès de l'autorité de contrôle (Autorité Congolaise de Protection des Données) si vous soupçonnez une mauvaise conduite ou une violation de vos droits mentionnés ci-dessus.

16. MISE A JOUR DE LA POLITIQUE

Cette politique sera révisée lorsqu'il y a un changement majeur dans la stratégie commerciale de la FirstBank RDC ou dans la réglementation applicable.

En cas de modification de la manière dont nous utilisons vos informations personnelles, nous vous en informerons en publiant un avis visible sur notre site web.