



POLITIQUE DE PROTECTION DES INTÉRÊTS DES DÉPOSANTS ET DES USAGERS

Décembre 2024

Cadre Réglementaire :

- La loi organique n°2016-48 du 11/7/2016 relative aux banques et aux établissements financiers.
- Loi organique n°2004-63 du 27/7/2004 portant sur la protection des données à caractère personnel
- Circulaire BCT n°2021-05 du 19/8/2021 relative au cadre de gouvernance des banques et des établissements financiers.
- Circulaire BCT n° 2011-06 du 20/5/2011 relative au renforcement des règles de bonne gouvernance dans les établissements de crédit.
- Circulaire BCT n°2006-06 du 24/7/2006 relative à la mise en place d'un système de contrôle de la conformité au sein des établissements de crédit.
- Circulaire BCT aux banques et aux établissements financiers n°2017-08 du 19/9/2017 relative aux règles de contrôle interne pour la gestion du risque de blanchiment d'argent et de financement de terrorisme.

Objectifs de la politique :

En application des dispositions de la circulaire BCT ci-dessus indiquée, la BH Bank met en place sa politique de protection des intérêts des déposants et des usagers définissant les principes et les règles d'éthique que les établissements financiers et leurs employés doivent respecter dans leur relation avec les déposants et les usagers des services bancaires.

La BH Bank s'engage sur le respect des règles et des principes fondamentaux de la déontologie à l'occasion de l'exécution de ses obligations professionnelles pour servir au mieux les déposants et protéger leurs intérêts.

Les Principes Fondamentaux :

1) Confiance :

Une bonne relation bancaire repose sur la confiance institutionnelle et interpersonnelle fondée sur un échange honnête, bienveillant et ouvert, une bonne compréhension mutuelle et un libre choix pour les deux parties, dans une situation risquée.

2) Information et transparence :

Les informations circulent dans les deux sens, entre la banque et les déposants et les usagers de ses services. La BH Bank a un devoir de pédagogie et d'information claire, précise et complète envers ses déposants.

Les déposants de leurs côtes doivent se renseigner et fournir des informations correctes et fiables le concernant.

3) Respect de la vie personnelle des déposants et usagers :

Le devoir de discrétion de la BH Bank implique qu'elle traite toujours en toute confidentialité les données à caractère personnel et financier que ses déposants lui communiquent. Elle veille au respect de la vie personnelle des déposants en matière de collecte, d'utilisation, de divulgation, de conservation et d'accès à l'information des renseignements personnels de ses déposants et usagers et ce sans immixtion ni harcèlement dans leurs vies privées.

La BH Bank a une aptitude et capacité importante pour protéger la vie personnelle de ses déposants, dans le but de préserver l'exactitude, la confidentialité, la sécurité et le caractère privé des renseignements personnels de ses déposants.

4) Neutralité, intégrité et équité :

Le principe de neutralité impose aux deux parties, la banque et le déposant l'obligation d'être droits, sincères, loyaux et honnêtes dans l'ensemble de leurs relations professionnelles.

Les Obligations :

Les obligations des déposants et usagers :

➤ Respect des lois et de la réglementation :

Les déposants et usagers doivent se conformer loyalement, tant à la lettre que dans l'esprit, aux lois et règles en vigueur.

➤ Résolution à l'amiable des différends :

En cas de différend avec la BH Bank, le déposant doit procéder par étape :

- D'abord, contacter l'agence
- Puis, et si nécessaire, écrire au service de relation client du siège social.
- Ensuite, si aucune solution amiable n'a pas pu être trouvée, saisir par écrit le médiateur bancaire.

➤ Difficultés financières :

En cas de difficultés financières, le déposant est tenu d'informer la BH Bank de sa situation.

Les Obligations de la BH Bank :

➤ Informations, communication publique et transparence :

La BH Bank veille à fournir en temps opportun, des informations publiques actualisées, exactes et compréhensibles.

A cet effet elle :

- Publie des informations financières destinées aux autorités de régulation ou au public, conformément aux exigences légales et réglementaires en vigueur ;
- S'abstient d'utiliser des informations privilégiées à d'autres fins que celles pour lesquelles, elles l'ont été initialement communiquées ;
- Veille à se conformer à une présentation publicitaire de ses activités et des services offerts, tout en donnant une image honnête ;
- Communique, de manière claire et fidèle, les informations relatives aux services et produits offerts, notamment celles qui portent sur la tarification ;
- Communique à leurs déposants les coordonnées du chargé de clientèle et/ou du service auxquels ils peuvent adresser leur plainte éventuelle et les informations utiles relatives aux procédures de traitement ;
- Procède au traitement des réclamations avec la célérité requise et de manière honnête et objective et s'efforce à trouver une solution juste et équitable ;
- Présente les informations de façon claire, simplifiée et compréhensible afin de permettre au déposant de prendre une décision en connaissance de cause ;
- Exprime sa volonté d'asseoir la crédibilité du dispositif de la médiation bancaire notamment, en cas de refus de se rallier aux conclusions du médiateur communiquer à toutes les parties, de motiver clairement et explicitement, le motif de refus. Le déposant, bien entendu, demeure pour sa part, entièrement libre de sa décision.

➤ Respect des dispositions légales et réglementaires :

La BH Bank doit respecter les dispositions légales et réglementaires en vigueur relative à l'intégrité du métier, aux bonnes pratiques, et normes professionnelles et à l'usage bancaire et financier.

➤ Ecoute déposants et usagers :

La BH Bank se fait un devoir d'être à l'écoute des commentaires et réflexions faits par ses déposants, qui lui parviennent directement ou à partir des propos relevés sur les réseaux sociaux, ou découlant de résultats des enquêtes de satisfactions.

Pour le traitement des réclamations, la banque mettra tout en œuvre pour y donner suite avec diligence et objectivité et s'emploiera à lui trouver la solution la plus équitable, dans un bref délai.

Lorsque la banque est informée de la survenance de difficultés financières de son déposant, elle agira en professionnel, pour le soutenir et l'aider à redresser sa situation.

➤ **Intérêt des déposants :**

La BH Bank doit agir honnêtement et au mieux des intérêts des déposants. Elle doit le conseiller, selon les connaissances que le déposant est censé posséder et ne doit pas lui faire courir des risques inconsidérés.

Dans l'octroi de crédit ou toute autre opération, la banque n'est pas seulement tenue à un devoir de discernement, mais aussi à un devoir de renseignement et de conseil à l'égard de son déposant.

➤ **Protection des déposants :**

La BH Bank doit mener une bonne conduite de protection des déposants fondée sur le respect des trois principes suivants :

- Veiller à la bonne information de déposant, et à la loyauté des explications qui lui sont données, y compris sur les frais et les risques. Ceci suppose notamment d'être attentif à la formation du personnel commercial, tant sur les produits que sur les règles de protection des déposants.
- Ne pas se limiter à gérer le risque de non-conformité du professionnel, mais également de veiller à ce que les intérêts des déposants soient bien pris en compte, en toutes circonstances et qu'il ne lui soit pas transféré de risque excessifs.
- En plus du respect de la réglementation, les principes de clarté et de loyauté vis-à-vis des déposants doivent régir la conduite de la banque et de son personnel.

➤ **Equité et conflit d'intérêts :**

La BH Bank est tenue d'éviter et d'éliminer toute situation susceptible de donner lieu à un conflit d'intérêts, ou d'en susciter l'apparence.

Si un membre du personnel rencontre un conflit d'intérêts ou une opposition entre ses intérêts patrimoine et ses tâches professionnelles, il doit en informer son responsable hiérarchique qui, le cas échéant, peut confier le traitement du ou des dossiers concernés à autre membre du personnel.

La banque doit connaître ses déposants. Tout en respectant le principe de non-ingérence dans leurs affaires, elle doit se garder de faire preuve de complaisance et veiller à ce qu'ils soient traités équitablement.

➤ **Cadeaux :**

La BH Bank interdira à ses collaborateurs de solliciter ou d'accepter du déposant, une récompense, un don financier, une rétribution, quel qu'en soit la valeur, sauf si celle est inférieure à un montant conforme aux usagers et règles (Une note de service définira les plafonds des cadeaux).

➤ **Confidentialité :**

La BH Bank doit veiller à ne pas révéler et communiquer, à un tiers, les informations sur la situation financière, ou sur les opérations effectuées par le déposant, sous réserve des exceptions prévues par la loi.

Le devoir de discrétion de la banque implique qu'elle traite toujours, en toute confidentialité les données, à caractère personnel et financier, que son déposant lui communique, aussi bien à l'extérieur de la banque, que vis-à-vis des collaborateurs, dont les fonctions ne sont pas directement concertées par ces données.

➤ **Délit d'initié :**

La BH Bank doit mettre en place et appliquer des procédures spécifiques, en vue de prévenir tout délit d'initié, ou de manipulation de marché par le professionnel, ou tout concours, à de telles opérations, de la part des déposants.

➤ **Secret professionnel :**

La BH Bank doit respecter et faire respecter par ses collaborateurs le secret professionnel, aussi bien pendant l'exercice de leurs fonctions qu'après la cessation de leurs activités, à l'occasion du départ à la retraite, à la suite de démission ou tout autre motif.

➤ **Compétence :**

La BH Bank s'assure que ses collaborateurs disposent de connaissance adéquate et de maîtrise des produits et services offerts de façon à proposer le produit le plus approprié pour satisfaire les besoins de déposant.

➤ **Qualité de service :**

La BH Bank doit fournir des services de qualité à ses déposants dans les délais conformément à la réglementation en vigueur.

Elle doit veiller à l'amélioration de l'infrastructure nécessaire au bon fonctionnement du système d'information et des moyens de paiement.

Elle doit établir des procédures internes et de contrôle adéquates et veiller avec loyauté, bonne foi, diligence et soins à ce que les intérêts de ses déposants soient bien pris en compte, en toutes circonstances, et principalement quand il s'agit de la gestion de leurs avoirs.

➤ **Sécurité et fiabilité :**

La BH Bank doit porter un soin particulier à la sécurité du traitement informatique des données, en particulier, lorsqu'elles revêtent un caractère nominatif ou confidentiel, issues des accords conclus avec les déposants ainsi que tous les éléments de transactions et d'opérations effectuées.

