

Privacy Policy

Disclaimer Note

Exim Bank is bound by the Cybercrime Act (2015) and will protect your personal information in accordance with this and any other Comoros Privacy laws and regulations. These principles govern how we can collect, use, hold and disclose your personal information, as well as ensuring the quality and security of your personal information. If you would like more information about how we protect your privacy, please contact us.

About this Disclaimer:

This disclaimer explains how we manage your personal information.

What is personal information?

Personal information includes any information or opinion, about an identified individual or an individual who can be reasonably identified from their information. The information or opinion will still be personal information whether it is true or not and regardless of whether we have kept a record of it. The information that we seek to collect about you will depend on the products or services that we provide. If you do not allow us to collect all of the information we request, we may not be able to deliver all of those services effectively.

What kinds of personal information do we collect and hold?

When you apply for our products or services we may ask for identification information. This could include your name, address, contact details and date of birth, and any other information that we are authorized to collect it and if you choose to supply it. Throughout the life of your product or service, we may collect and hold additional personal information about you. This could include transaction information or making a record of queries or complaints you make and any additional information that may be needed to ensure services are available. The collection of sensitive information is restricted by the CyberCrime Act. This includes information about your religion, racial or ethnic origin, political opinions, criminal record, and sexual orientation. This information is only collected if it is necessary to provide you with a specific product or service and you have consented to that collection.

Why do we collect hold use and disclose personal information?

The main reason we collect use and hold personal information is to provide you with products and services. This includes :

- Checking whether you are eligible for the product or service
- Assisting you where applications are not completed
- Providing the product or service
- Helping manage the product or service

From time to time, we may also use your information to comply with legislative or regulatory requirements in any jurisdiction, prevent fraud, crime or other activity that may cause harm in relation to our products or services and to help us run our business. We may also use your information to tell you about products or services we think may interest you.

How do we collect personal information?

We collect most personal information directly from you. For example, we will collect your personal information when you apply for or use a product or service or talk to us in person or on the phone. We also collect information from you electronically. For instance, when you visit our website or whenever you apply for or access our products and services electronically (see ["Do we collect personal information electronically?"](#)). We may also collect personal information about you from:

- Publicly available sources of information such as public registers
- Your representatives (including your legal adviser financial adviser executor administrator guardian trustee or attorney)
- Your employer
- Other organizations who jointly with us provide products or services to you
- Commercial information service providers such as companies that provide fraud prevention reports

What laws require or authorize us to collect personal information?

We are required or authorized to collect

- Certain identification information about you by the Anti-Money Laundering Act (2012) and Prevention of Terrorism Act (2002) and other related regulations
- Your Tax information Number if you provided by the Income Tax Act
- If you have applied for credit or provide a guarantee certain information about your financial position under the Credit Reference Databank Act (2012)
- Other banking regulatory requirements and regulations

How do we hold personal information?

Much of the information we hold about you will be stored electronically within Exim Bank data centers and related external service providers. Some information we hold about you will be stored in paper files. We use a range of physical and electronic security measures to protect the security of the personal information we hold. For example:

- Access to information systems is controlled through identity and access management
- Employees are bound by internal information security policies and are required to keep information secure
- All employees are required to complete training about information security
- We regularly monitor and review our compliance with internal policies and industry best practice
- We take reasonable steps to destroy or permanently de-identify any personal information after it can no longer be used

Who do we disclose your personal information to and why?

We may also provide personal information about our customers to organizations outside Exim Bank but within the legal framework as stipulated by laws and regulations of Comoros. To protect personal information, we enter into contracts with our service providers that require them to comply with any related Privacy Acts. These contracts oblige them to only use the personal information we disclose to them for the specific role we ask them to perform. Generally, we disclose personal information to organizations that help us with our business. These may include:

- Our agents contractors and external service providers (for example technology service providers)
- Authorized representatives and credit representatives who sell products and services on our behalf
- Payment systems operators (for example merchants receiving card payments)
- Other organizations who jointly with us provide products or services to you
- Other financial services organizations including banks
- Debt collectors
- Our financial advisers legal advisers or auditors
- Your representatives (including your legal adviser accountant mortgage broker financial adviser executor administrator guardian trustee or attorney)
- Fraud bureaus or other organizations to identify investigate or prevent fraud or other misconduct
- External dispute resolution schemes
- Regulatory bodies government agencies and law enforcement bodies in any jurisdiction

We may also disclose your personal information to others outside the Exim Bank where:

- We are required or authorized by law or where we have a public duty to do so
- You may have expressly consented to the disclosure or the consent may be reasonably inferred from the circumstances
- We are otherwise permitted to disclose the information under related Privacy Acts

Do we disclose personal information overseas?

We may disclose your personal information to a recipient which is located outside Comoros. This includes:

- Exim Bank Subsidiaries
- Exim Bank's service providers which may be located in other countries
- For international transactions such as currency exchanges we may need to disclose your information to the corresponding international party in order to process the transaction

The countries we disclose your information to will depend on the details of the transaction you ask us to carry out.

Do we use or disclose personal information for marketing

We will use your personal information to offer you products and services we believe may interest you, but we will not do so if you tell us not to. These products and services may be offered by Exim Bank or one of its preferred providers. We may offer you products and services by various means, including by mail, telephone, email, SMS or other electronic means, such as through social media or targeted advertising through Exim Bank or non-Exim Bank websites. We may also disclose your personal information to companies outside the Exim Bank who assist us to market our products and services to you. If you don't want to receive marketing offers from us please contact us. Do we collect personal information electronically?

We will collect information from you electronically for instance through internet browsing mobile or tablet applications. Each time you visit our website we collect information about your use of the website which may include the following:

- The date and time of visits
- Which pages are viewed
- How users navigate through the site and interact with pages (including fields completed in forms and applications completed)
- Location information about users
- Information about the device used to visit our website
- IP addresses

We use cookies when you visit our site. One of the reasons for using cookies is to offer you increased security. The cookies we send to your computer cannot read your hard drive, obtain any information from your browser or command your computer to perform any action. We won't ask you to supply personal information publicly over Facebook, X (Twitter), or any other social media platform that we use. Sometimes we may invite you to send your details to us via private messaging, for example, to answer a question about your account. You may also be invited to share your personal information through secure channels to participate in other activities, such as competitions.

Access to and correction of personal information

You can request access to the personal information we hold about you. You can also ask for corrections to be made. To do so, please contact us. There is no fee for requesting that your personal information is corrected or for us to make corrections. There are some circumstances in which we are not required to give you access to your personal information. If we refuse to give you access to or to correct your personal information we will give you a notice explaining our reasons except where it would be unreasonable to do so. If we refuse your request to correct your personal information, you also have the right to request that a statement be

associated with your personal information noting that you disagree with its accuracy. If we refuse your request to access or correct your personal information, we will also provide you with information on how you can complain about the refusal.

Resolving your privacy concerns and complaints - your rights

If you are concerned about how your personal information is being handled or if you have a complaint about a breach by us of Comoros Privacy Principles, please contact us. We will acknowledge your complaint as soon as we can after receipt of your complaint. We will let you know if we need any further information from you to resolve your complaint. We aim to resolve complaints as quickly as possible. If your complaint is taking longer, we will let you know what is happening and a date by which you can reasonably expect a response.

Contact us

You can contact us through a portal on our website (<https://eximbank-km.com/contacts>); by calling our Call Center on +269 399 50 80 / 773 94 02; via email at servicesclient@eximbank-km.com; by visiting any of our branches (see <https://eximbank-km.com/agences-gabs>) or by mailing Exim Bank Comores SA, P.O.Box 03, Place De France, Moroni, Comoros.

Changes to this Note

We may change the way we handle personal information from time to time for any reason. If we do so, we will update this Disclaimer Note. An up-to-date version will be placed on our website. This policy is current as at 1er September 2016. From time to time, we may make changes to our policy or policies, processes and systems in relation to how we handle your personal information. We will update this disclaimer to reflect any changes.

----- French -----

Politique de confidentialité

Note d'avertissement

Exim Bank est tenue de respecter la Loi sur la cybercriminalité (2015) et protégera vos informations personnelles conformément à la présente loi et à toute autre loi et réglementation Comorienne sur la protection de la vie privée. Ces principes régissent la manière dont nous pouvons collecter, utiliser, conserver et divulguer vos informations personnelles, ainsi que la manière dont nous pouvons garantir la qualité et la sécurité de vos informations personnelles. Si vous souhaitez obtenir plus d'informations sur la manière dont nous protégeons votre vie privée, veuillez-nous contacter.

À propos de la présente note d'avertissement:

La présente note d'avertissement décrit comment nous gérons vos informations personnelles.

Qu'est-ce qu'une information personnelle ?

Les informations personnelles incluent toute information ou opinion concernant une personne identifiée ou une personne qui peut être raisonnablement identifiée à partir de ses informations. Les informations ou les opinions demeurent des informations personnelles, qu'ils soient vrais ou faux, que nous les ayons conservés ou non. Les informations que nous cherchons à collecter à votre sujet dépendent des produits ou des services que nous fournissons. Si vous ne nous autorisez pas à collecter toutes les informations que nous demandons, nous pourrions ne pas être en mesure de fournir tous ces services de manière efficace.

Quels types d'informations personnelles collectons-nous et conservons-nous ?

Lorsque vous demandez nos produits ou services, nous sommes susceptibles de demander des informations d'identification. Il peut inclure votre nom, votre adresse, vos numéros de téléphone et de votre date de naissance, ainsi que de toute autre information que nous sommes autorisés à collecter et que vous choisissez de fournir. Tout au long de la durée de vie de votre produit ou service, nous pouvons collecter et conserver des informations personnelles supplémentaires vous concernant. Cela peut inclure des informations sur les opérations ou des copies conservées des demandes ou des réclamations que vous avez formulées, ainsi que de toute autre information nécessaire pour garantir la disponibilité des services. La collecte d'informations confidentielles est restreinte en vertu de la loi sur la cybercriminalité. Il inclut notamment des informations concernant votre religion, votre origine raciale ou ethnique, vos opinions politiques, votre casier judiciaire et votre orientation sexuelle. Ces informations ne sont collectées que si elles sont nécessaires pour vous fournir un produit ou un service spécifique et si vous avez consenti à cette collecte.

Pourquoi collecter, conserver, utiliser et divulguer des informations personnelles ?

La principale raison pour laquelle nous collectons, utilisons et conservons des informations personnelles est pour vous offrir des produits et des services. Ceci inclut :

- Vérifier si vous êtes éligible au produit ou au service
- Vous aider lorsque les demandes ne sont pas complètes
- Fournir le produit ou le service
- Aider à gérer le produit ou le service

De temps à autre, nous pouvons également utiliser vos informations afin de respecter les dispositions législatives ou réglementaires dans toute juridiction, pour prévenir la fraude, la criminalité ou toute autre activité susceptible de causer un préjudice en relation avec nos produits ou services et pour nous aider à gérer notre entreprise. Nous pouvons également utiliser vos informations pour vous informer sur des produits ou des services susceptibles de vous intéresser.

Comment collectons-nous les informations personnelles ?

Nous collectons la plupart des informations personnelles directement auprès de vous. Par exemple, nous collectons vos informations personnelles lorsque vous demandez ou utilisez un produit ou un service ou lorsque vous nous parlez en personne ou par téléphone. Nous collectons également des informations vous concernant par voie électronique. Par exemple, lorsque vous visitez notre site Internet ou lorsque vous demandez ou accédez à nos produits et services par voie électronique (voir « Collectons-nous des informations personnelles par voie électronique ? ») Nous pouvons également collecter des informations personnelles vous concernant auprès de :

- Sources d'information accessibles au public, telles que les registres publics
- Vos représentants (y compris votre conseiller juridique, votre conseiller financier, votre exécutif, votre administrateur, votre garant, votre curateur ou votre avocat)
- Votre employeur
- D'autres organisations qui, conjointement avec nous, vous fournissent des produits ou des services
- Fournisseurs de services d'information commerciale, tels que les sociétés qui fournissent des rapports sur la prévention de la fraude

Quelles sont les lois qui nous obligent ou nous autorisent à collecter des informations personnelles ?

Nous sommes tenus ou autorisés à collecter:

- Certaines informations d'identification vous concernant en vertu de la loi sur le blanchiment de capitaux (2012) et de la loi sur la prévention du terrorisme (2002), ainsi que d'autres réglementations connexes
- Votre numéro d'identification fiscale, si vous êtes assujéti à la législation de l'impôt sur le revenu.
- Si vous avez demandé un crédit ou fourni une garantie, certaines informations sur votre situation financière en vertu de la loi sur la banque de données de référence du crédit (2012)

- Autres dispositions réglementaires bancaires.

Comment conservons-nous les informations personnelles ?

La plupart des informations que nous conservons à votre sujet seront stockées par voie électronique dans les centres de données d'Exim Bank et des prestataires de services externes associés. Certaines informations que nous conservons à votre sujet seront stockées dans des dossiers papier. Nous utilisons une série de mesures de sécurité physiques et électroniques pour protéger la sécurité des informations personnelles que nous conservons. Par exemple :

- L'accès aux systèmes d'information est contrôlé par la gestion des identités et des accès
- Les employés sont liés par les politiques internes de sécurité des informations et sont tenus d'assurer la sécurité des informations
- Tous les employés sont tenus de suivre une formation sur la sécurité informatique
- Nous contrôlons et vérifions régulièrement notre conformité aux politiques internes et aux pratiques exemplaires de l'industrie.
- Nous prenons des mesures raisonnables pour détruire ou anonymiser définitivement toute information personnelle lorsqu'elle ne peut plus être utilisée.

À qui divulguons-nous vos informations personnelles et pourquoi ?

Nous sommes également susceptibles de fournir des informations personnelles sur nos clients à des organisations externes à Exim Bank, mais dans le cadre légal défini par les lois et règlements de l'Union des Comores. Pour protéger les informations personnelles, nous signons des contrats avec nos fournisseurs de services qui exigent qu'ils se conforment aux lois sur la protection des informations personnelles. Ces contrats les obligent à utiliser les informations personnelles qu'on leur donne uniquement pour le rôle précis qu'on leur demande de remplir. En général, nous divulguons des informations personnelles à des organisations qui nous aident dans nos activités. Il s'agit de :

- Nos agents, contractants et prestataires de services externes (par exemple les prestataires de services technologiques)
- Les représentants autorisés et les représentants du service de crédit qui vendent des produits et des services en notre nom
- Les exploitants de systèmes de paiement (p. ex., marchands recevant des paiements par carte)
- D'autres organisations qui, conjointement avec nous, vous fournissent des produits ou des services
- Autres organisations de services financiers, y compris les banques
- Agents de recouvrement
- Nos conseillers financiers, nos conseillers juridiques ou nos commissaires aux comptes
- Vos représentants (y compris votre conseiller juridique, votre comptable, votre courtier hypothécaire, votre conseiller financier, votre exécutif, votre administrateur, votre garant, votre curateur ou votre avocat)
- Les bureaux de fraude ou d'autres organisations afin d'identifier, d'enquêter ou de prévenir la fraude ou d'autres comportements répréhensibles
- Mécanismes externes de résolution des litiges
- Organismes de réglementation, agences gouvernementales et organismes chargés de l'application de la loi dans toute juridiction

Nous sommes également susceptibles de divulguer vos informations personnelles à d'autres personnes externes à Exim Bank dans les cas suivants:

- Nous sommes tenus ou autorisés par la loi ou lorsque nous avons l'obligation publique de le faire
- Vous pouvez avoir expressément consenti à la divulgation ou que le consentement peut être raisonnablement déduit des circonstances.
- Nous sommes par ailleurs autorisés à divulguer les informations en vertu des lois relatives à la protection de la vie privée

Divulguons-nous des informations personnelles à l'étranger ?

Nous pouvons communiquer vos informations personnelles à un destinataire se trouvant à l'extérieur de l'Union des Comores. Il s'agit de :

- Succursales d'Exim Bank
- Les prestataires de services d'Exim Bank qui peuvent se trouver dans d'autres pays
- Pour les opérations internationales telles que les échanges de devises, nous sommes susceptibles de divulguer vos informations à la partie internationale correspondante afin de traiter l'opération

Les pays auxquels nous divulguons vos informations dépendent des informations de l'opération que vous nous demandez d'effectuer.

Utilisons-nous ou divulguons-nous des informations personnelles à des fins de marketing ?

Nous utiliserons vos informations personnelles pour vous proposer des produits et des services susceptibles de vous intéresser, mais nous ne le ferons pas si vous nous demandez de ne pas le faire. Ces produits et services peuvent être offerts par Exim Bank ou par l'un de ses fournisseurs privilégiés. Nous pouvons vous proposer des produits et services par divers moyens, notamment par courrier, téléphone, e-mail, SMS ou d'autres moyens électroniques, tels que les médias sociaux ou la publicité ciblée sur les sites Internet d'Exim Bank ou d'autres organismes. Nous sommes également susceptibles de divulguer vos informations personnelles à des sociétés externes à Exim Bank qui nous aident à commercialiser nos produits et services auprès de vous. Si vous ne souhaitez pas recevoir d'offres marketing de notre part, Veuillez-nous contacter. Collectons-nous des informations personnelles par voie électronique ?

Nous collecterons des informations vous concernant par voie électronique, par exemple via la navigation sur Internet et l'utilisation d'applications pour téléphones portables ou tablettes. Chaque fois que vous visitez notre site Internet, nous collectons des informations sur votre utilisation du site Internet qui peuvent inclure les éléments suivants:

- La date et l'heure des visites
- Les pages consultées
- La manière dont les utilisateurs naviguent sur le site et consultent les pages (y compris les champs remplis sur les formulaires et les demandes)
- Informations sur la localisation des utilisateurs
- Informations sur l'appareil utilisé pour visiter notre site Internet
- Adresses IP

Nous utilisons des cookies lorsque vous visitez notre site. L'une des raisons de l'utilisation des cookies est de vous fournir une plus grande sécurité. Les cookies que nous envoyons à votre ordinateur ne peuvent pas lire votre disque dur, obtenir des informations depuis votre navigateur ou commander votre ordinateur pour exécuter toute action. Nous ne vous demanderons pas de fournir des informations personnelles publiquement sur Facebook, X (Twitter) ou toute autre plateforme de médias sociaux que nous utilisons. Il se peut que nous vous invitons à nous envoyer vos informations par messagerie privée, par exemple pour répondre à une question au sujet de votre compte. Vous pourriez également être invité à communiquer vos informations personnelles par des canaux sécurisés pour participer à d'autres activités, comme des concours.

Accès aux informations personnelles et y apporter des corrections.

Vous pouvez demander l'accès aux informations personnelles que nous conservons à votre sujet. Vous pouvez également demander que des corrections soient apportées. Pour ce faire, veuillez-nous contacter. Il n'y a pas de frais pour demander que vos informations personnelles soient corrigées ou pour que nous les corrigions. Dans certaines circonstances, nous ne sommes pas tenus de vous donner accès à vos informations personnelles. Si nous refusons de vous donner accès à vos informations personnelles ou de les corriger, nous vous aviserons de nos motifs, sauf s'il est déraisonnable de le faire. Si nous refusons votre demande de correction de vos informations personnelles, vous avez également le droit de demander qu'une déclaration

soit associée à vos informations personnelles, indiquant que vous êtes en désaccord avec leur exactitude. Si nous refusons votre demande d'accès ou de correction de vos informations personnelles, nous vous informerons également sur la manière dont vous pouvez vous plaindre de ce refus.

Préoccupations et réclamations en matière de protection de la vie privée - vos droits

Si vous êtes préoccupé par la manière dont vos informations personnelles sont traitées ou si vous avez une réclamation au sujet d'une infraction de notre part des principes de protection de la vie privée de l'Union Des Comores, veuillez-nous contacter. Nous accuserons réception de votre réclamation dans les meilleurs délais. Nous vous aviserons si nous avons besoin d'informations supplémentaires de votre part afin de régler votre réclamation. Nous nous efforçons de régler les réclamations au plus vite. Si votre réclamation dure plus longtemps, nous vous informerons de la situation et du moment où vous pouvez raisonnablement vous attendre à une réponse.

Nous contacter

Vous pouvez nous contacter via le portail de notre site (<https://eximbank-km.com/contacts>) ; en appelant notre centre d'appel au +269 399 50 80 / 773 94 02; par email à l'adresse servicesclient@eximbank-km.com; en vous rendant dans l'une de nos agences (voir <https://www.eximbank-km.com/agences-gabs>) ou en envoyant un courrier à Exim Bank Comores SA, P.O.Box 03, Place de France, Moroni, Comores.

Modifications de la présente note

Nous pouvons modifier la manière dont nous traitons les informations personnelles de temps à autre, pour n'importe quelle raison. Dans ce cas, nous mettrons à jour la présente note d'avertissement. Une version à jour sera placée sur notre site Internet. Cette politique est en vigueur en date du 1er septembre 2016. De temps à autre, nous pouvons apporter des modifications à notre politique ou à nos politiques, procédures et systèmes en ce qui concerne la manière dont nous traitons vos informations personnelles. Nous mettrons à jour la présente note d'avertissement pour tenir compte de toute modification.