Ce Guide décrit les principales informations réglementaires concernant CaixaBank S.A., *succursale en France*. 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. Registration details.

CaixaBank S.A., *succursale en France*, est autorisée par la Banque centrale européenne (Banque nationale d'Espagne, « *Banco de España* ») et est assujettie à la réglementation limitée de *l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution*, numéro de référence : 12933.
Les informations concernant l'étendue de notre régulation par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution sont disponibles sur demande.
CaixaBank est un nom commercial de CaixaBank, S.A.
CaixaBank S.A., *succursale en France* est immatriculée auprès du *Registre du Commerce et des Sociétés de Paris* sous le nº 840 797 427.

2. Type de sociétés constituant notre clientèle.

En France, nous offrons nos services uniquement à des entreprises. 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 :

(i) Vous pouvez vous rendre dans notre Succursale et parler à un membre du personnel, préférablement votre gestionnaire des relations.
(ii) Cependant, si vous souhaitez déposer une réclamation formelle, vous devez :

a. Remplir le formulaire de réclamation que vous pourrez trouver sur le site web de CaixaBank S.A., *succursale en France*. («https://www.caixabank.fr »).
b. Envoyer une lettre au Service réclamations à l'adresse suivante :

CaixaBank S.A., *succursale en France*
Service Réclamations Clients
2 rue Goethe
75116 Paris

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 un accusé de réception par écrit. Et ce, dans un délai de 10 (dix) Jours Ouvrables à compter de la date de réception de votre réclamation.
Toute réclamation reçue en dehors d'un Jour Ouvrable, ou un Jour Ouvrable après les heures d'ouverture de nos bureaux, sera traitée comme si elle avait été reçue le Jour Ouvrable 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 Ouvrables 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 Ouvrables, nous vous le ferons savoir et vous informerons de la progression de nos recherches.
Dans tous les cas, nous vous apporterons une réponse finale dans les huit (8) semaines (ou trente-cinq (35) Jours Ouvrables dans le cas de réclamations relatives à des opérations de paiement couvertes par les dispositions de l'article L.133-45 du Code monétaire et financier) à compter de la réception de sa 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. 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. 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 internationale, 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.

De plus, selon votre situation, nous pouvons être amenés à transmettre des informations vous concernant aux autorités fiscales françaises, américaines ou autres en vertu de l'US Foreign Account Tax Compliance Act 2010, 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) les États-Unis d'Amérique ; (ii) les Nations Unies ; (iii) l'Union européenne ou tout État membre, présent ou futur, de celle-ci ; (iv) le Royaume-Uni ; ou (v) les institutions et agences gouvernementales respectives des précédents, y compris sans aucune limitation l'OFAC, le ministère français 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.

5. Informations relatives à la documentation de on-boarding.

Toutes les communications entre nous se feront en anglais, en espagnol ou en français si le Client en a fait la demande dans les conditions particulières correspondantes.

Vous davez la possibilité de télécharger une copie du Guide d'Information Régelementaire, de la Liste de Prix et Services et du Guide de traitement des Opérations de Paiement sur notre site www.caixabank.fr .

6. 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 français 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 en France 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 (i) 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.

Pour en savoir plus sur le Fondo de Garantía de Depósitos (y compris les montants couverts et les conditions à remplir pour pouvoir réclamer), veuillez contacter S.A., *succursale en France* ou :

Fondos de Garantía de Depósitos
C / José Ortega y Gasset, 22 - 5 planta
28006 Madrid

Téléphone: +34 91 431 66 45
Fax: + 34 91 575 57 28
Email: **fogade@fgd.es**

Site Web: **www.fgd.es**

7. 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 en France 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. Ces données personnelles peuvent également être utilisées par CaixaBank, S.A., une société de droit espagnol immatriculée sous n°A08663619 et dont le siège sociale 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.

Cela concerne les informations :
7.1.1 Obtenues auprès de vous ou directement auprès des Personnes concernées, ou de tiers, tels que la *Banque de France*, 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 en France et les autres membres du Groupe CaixaBank, S.A., pourrons utiliser vos information 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 2 rue Goethe, 75116 Paris 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 pourrons 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 l'extrait K-bis 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 pourrons 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 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 auutorité compétente judiciaire d'en disposer. Les informations enregistrées par les agences de prévention de la fraude peuvent être consultées et utilisées par des organisations en France et dans d'autres pays.

7.3.4 Consulter les bases de données de la *Banque de France*, y compris la base de données des sociétés FIBEN pour obtenir des informations sur votre solvabilité.

7.3.5 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 7.3.5.

- Si vous empruntez ou avez l'intention d'effectuer un emprunt auprès de notre établissement, nous pourrons 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. Une liste des sociétés du Groupe CaixaBank avec lesquelles vos données personnelles peuvent être partagées est disponible ici : https://www.caixabank.es/empresa/general/empresas-del-grupo_es.html.
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.

7.5 The processing of the data is carried out, generally by service providers located in the European Economic Area (EEA*)* or located in countries that ensures an adequate level of protection. In other cases, CaixaBank will guarantee the security and legitimacy of the processing of the data by requiring the appropriate safeguards (binding corporate rules or standard data protection clauses adopted by the European Commission, or EU-US Privacy Shield framework).

7.6 The data will be processed while remain in force the contractual or business relations established. Once the validity has expired, the data will be stored for the sole purpose of complying with the legal obligations required and to formulate, exercise or defense of claims, during the applicable retention periods.

7.7 Any Relevant Individual may access, rectify or erase their personal information, as well as restrict, limit or object to the processing thereof on grounds relating to their particular situation, or request its portability, as provided by law. In addition, a Relevant Individual has the right to provide instructions as to the situation of their personal data in case of death. In order to exercise these rights, notification shall be addressed to in writing to CaixaBank's offices in France at 2 rue Goethe, 75116 Paris, or to any other CaixaBank, S.A. branch, or the Spanish registered office of CaixaBank, S.A. located at Calle Pintor Sorolla 2-4 46002 Valencia (Spain) or by means of www.caixabank.com/ejerciciodederechos.

7.8 Likewise, any Relevant Individual has the right to lodge a complaint with a supervisory authority (in France, *the Commission Nationale Informatique et Libertés*, www.cnil.fr; or the lead supervisory authority of CaixaBank Group, the Agencia Española de Protección de Datos, www.agpd.es).

7.9 Finally, any Relevant Individual may contact the CaixaBank's Data Protection Officer for any doubt or query at www.caixabank.com/delegadoprotecciondedatos.

7.10 You undertake to inform each Relevant Individual of the provisions of this section 7.

8. Professional secrecy

8.1 In accordance with Article L.511-33 of the French *Code Monétaire et Financier*, CaixaBank agrees to maintain the confidentiality of any information of the customer covered by professional secrecy to which it has access under the banking relationship, and to use such information only for the purposes of exercising its rights and performing its obligations under contracts to which the customer is a party.

8.2 However, CaixaBank may disclose information covered by professional secrecy in accordance with Article L.511-33 of the French *Code Monétaire et Financier* to, inter alia, the *Autorité de contrôle prudentiel et de resolution (ACPR)*, the *Banque de France*, judicial authorities acting in the course of criminal proceedings and tax authorities.

8.3 In accordance with Article L.511-33 of the French *Code Monétaire et Financier*, CaixaBank may also disclose information covered by professional secrecy to:

(a) rating agencies, for the purpose of rating financial products; and
(b) the persons with which CaixaBank negotiates, enters into or carries out the transactions listed hereafter, provided that such information is necessary for the purpose of such transactions:
  (i) credit transactions carried out, directly or indirectly, by one or more credit institutions or financing companies;
  (ii) transactions involving financial instruments, guarantees or insurance, for the purpose of hedging a credit risk;
  (iii) the acquisition of a stake in, or of control over, a credit institution or an investment firm or a financing company;
  (iv) sales of assets or of a business (f*onds de commerce*);
  (v) assignments or transfers of receivables or contracts;
  (vi) service provision agreements entered into with a third party in order to entrust such party with significant operational tasks;
  (vii) in the course of reviewing or drawing up any type of contracts or transactions, provided that the entities concerned belong to the same group as the author of the disclosure.

8.4 The recipients of information covered by banking secrecy, which has been disclosed to them for the purpose of one of the transactions mentioned above, must keep such information confidential, whatever the outcome of said transaction.

8.5 Furthermore, in accordance with Article L.511-33 of the French *Code Monétaire et Financier*, CaixaBank may disclose information covered by professional secrecy on a case-by-case basis and subject to the express consent of the customer.