



Calibra : engagement client

Introduction

Calibra sera un portefeuille numérique de type « custodial » qui permettra de stocker et d'utiliser la devise numérique Libra. Il sera disponible sur les plates-formes Facebook, en commençant par WhatsApp et Messenger, puis en tant qu'application autonome sur iOS et Android.

Calibra Inc. est une filiale de Facebook Inc. Cette configuration sert à deux fins : la première est qu'en tant que fournisseur de services financiers, Calibra sera une entité réglementée. La seconde reflète l'importance de séparer les données financières de Calibra des données sociales de Facebook (vous trouverez plus de détails à ce sujet plus bas).

Calibra s'engage à dialoguer avec les responsables politiques et autres parties prenantes pour discuter des questions relatives à la confidentialité des données et aux thèmes liés. **Le but de ce document est d'offrir les informations essentielles aux audiences intéressées. Il sera remplacé par une politique d'utilisation des données complète avant le lancement.**

L'approche de Calibra quant à la confidentialité des données clients

La conception de Calibra repose sur un engagement fort vis-à-vis de la protection de la confidentialité client. Pour nous, c'est une évidence : les clients détiennent les droits sur leurs données et la gestion de celles-ci doit être simple, compréhensible et accessible.

- Sauf dans des cas limités, **Calibra ne partagera pas des informations de compte ou des données financières avec Facebook Inc. ou tout autre tiers sans l'accord du client. Par exemple, les informations de compte ou les données financières des clients de Calibra ne seront pas utilisées pour améliorer le ciblage publicitaire sur la gamme de produits de Facebook, Inc.** Les cas limités dans lesquels ces données peuvent potentiellement être partagées relèvent des besoins liés à la sécurité des personnes, au respect de la loi et aux fonctionnalités de base offertes aux utilisateurs de Calibra. Par exemple :
 - **Éviter les activités frauduleuses et criminelles.** Des informations peuvent être partagées pour éviter les activités frauduleuses, telles que des cas de fraude, des menaces de sécurité ou des activités criminelles.
 - **Conformité avec la loi.** Les données peuvent être partagées conformément aux exigences légales ou réglementaires. Cela inclut le partage avec les autorités, les régulateurs et les élu(e)s, ou en réponse à une demande légale valide.
 - **Traitement des paiements et fournisseurs d'accès internet.** Lorsque vous autorisez un paiement, nous partageons les données avec les tiers nécessaires pour le traitement de cette transaction. Nous partageons également les données clients de Calibra avec les sous-traitants et fournisseurs de services autorisés (dont Facebook Inc.) qui soutiennent notre activité (par exemple, en fournissant une infrastructure technique, ou en traitant les paiements). Dans les deux cas, nous partageons uniquement les données clients Calibra qui sont nécessaires à la réalisation de l'activité ou du service défini.
 - **Données agrégées :** Calibra peut partager des données agrégées en rapport à la performance de ses produits et services avec Facebook, Inc. ou des tiers. Par exemple, un graphique illustrant le nombre total d'utilisateurs du service. Calibra utilisera certaines techniques pour empêcher les données agrégées d'être connectées à un individu.

- Calibra utilisera les données de Facebook Inc. pour respecter la loi, sécuriser les comptes de ses clients, réduire les risques et éviter les activités criminelles. Au-delà de ces cas, si une fonctionnalité du produit Calibra peut être personnalisée ou améliorée grâce aux données de Facebook, **nous devons d'abord obtenir l'accord de nos clients quant au partage de données pertinentes avec Calibra.**
 - Ils peuvent par exemple choisir d'importer leur liste d'amis Facebook dans Calibra pour faciliter les envois d'argent. Cette importation **ne sera pas automatique** ; nous devons obtenir l'accord du client dans le produit.
- Calibra utilisera des données **agrégées** de Facebook Inc. qui ne sont pas liées à votre compte Calibra pour améliorer le produit Calibra.
 - Nous pouvons par exemple être amenés à utiliser les données de Facebook Inc. pour voir quelles régions montrent une adoption plus large de l'Internet.
- Calibra utilisera les données clients pour faciliter et améliorer l'expérience produit de Calibra, commercialiser les produits et services Calibra, respecter les obligations légales et réglementaires et garantir protection, sécurité et intégrité. Il est possible que les données clients soient également utilisées dans le cadre de projets de recherche liés à l'inclusion financière et aux opportunités économiques, par exemple avec des institutions universitaires ou des ONG. Les résultats publiés contiendront cependant uniquement des statistiques agrégées.
- Calibra sera transparent : il offrira choix et contrôle à ses clients en utilisant un langage clair et simple et des contrôles de confidentialité faciles à trouver qui indiquent les données collectées, utilisées et partagées, ainsi que leur objectif.
- Calibra estime que le contrôle personnel des données ne s'arrête pas à leur utilisation et que les clients doivent pouvoir utiliser leurs données à des fins qui leur sont propres et avec d'autres services. Conformément aux principes et réglementations de protection des données, et là où cela est techniquement réalisable, Calibra aidera les personnes à récupérer les données personnelles, financières et transactionnelles qu'elles lui ont fournies et à les utiliser pour d'autres services.

L'approche de Calibra en matière de conformité

Calibra s'engage à interdire les activités illicites sur la plate-forme et à collaborer avec l'application de la loi au niveau mondial.

- Calibra réalisera une évaluation des risques sur la base des recommandations issues par le Groupe d'action financière (GAFI), l'organisme international de normalisation contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme (AML/CFT), ainsi que d'autres régulateurs applicables. Cette évaluation des risques identifiera les menaces et vulnérabilités de Calibra et élaborera une réponse réfléchie et fiable comprenant des structures de supervision, la mise en œuvre de contrôles, un suivi et des audits.
- Calibra développe actuellement un programme international solide portant sur la conformité et la gestion des risques, afin de remplir ses obligations applicables :
 - Calibra implémentera un programme fiable contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme (AML/CFT) sur sa plate-forme à tous les endroits où le produit est disponible, même lorsque les réglementations locales n'appliquent pas les lois AML aux portefeuilles de cryptomonnaie.
 - Calibra ne sera pas disponible dans les juridictions qui ont interdit les cryptomonnaies.
 - Aux États-Unis, la société Calibra est enregistrée en tant qu'entreprise de services monétaires auprès du ministère américain des Finances. Elle est en passe d'obtenir des licences auprès des États américains qui considèrent les cryptomonnaies comme de l'argent dans leur réglementation sur la transmission de fonds.
 - En Europe, Calibra dirigera un programme contre le blanchiment d'argent dans le cadre des directives sur le blanchiment d'argent.
 - Calibra peut s'intégrer aux échanges de cryptomonnaie mais n'agira pas en tant que tel.
- Calibra s'assurera de respecter les exigences et recommandations de l'AML/CFT concernant l'identification de ses clients (exigences Know your customer [KYC]) en procédant comme suit :
 - Exiger une vérification de l'identité (documentaire et non documentaire).
 - Réaliser un audit préalable sur les clients proportionnellement à leur profil de risque.
 - Appliquer les dernières technologies et techniques, telles que l'apprentissage automatique, pour améliorer nos programmes KYC et AML/CFT.
 - Signaler les activités suspectes aux autorités juridictionnelles désignées.

- Calibra remplira son rôle pour faciliter l'efficacité des régimes internationaux. Nous administrerons et appliquerons les programmes de sanctions applicables, y compris, par exemple, les programmes de sanctions des États-Unis, d'Europe et des Nations unies.

L'approche de Calibra en matière de protection des consommateurs

Les autorités responsables de la protection des consommateurs ont un rôle important à jouer pour s'assurer que tous les consommateurs, y compris les plus vulnérables, peuvent tirer profit de l'innovation financière en toute sécurité. Calibra s'engage à collaborer avec les autorités de protection des consommateurs afin de garantir la sécurité et l'accessibilité de son produit. En plus de travailler avec les autorités pour protéger les clients de Calibra, nous développons également des ressources pour protéger les clients individuels des risques injustifiés sur notre plateforme. Celles-ci comprennent :

- **Des ressources pour la protection des consommateurs :**
 - formation client en ligne ;
 - déclaration claire des droits des consommateurs ;
 - conseils sur quand et comment échanger entre Libra et monnaie locale.
- **Des ressources pour le service client :**
 - application des technologies d'intelligence artificielle (IA) et d'apprentissage automatique (AA) pour guider les clients avec des messages ;
 - service client pour les demandes de renseignements, l'assistance et les réclamations ;
 - service client disponible dans plusieurs langues.
- **Des ressources antifraudes :**
 - déploiement d'outils automatisés de prévention de la fraude qui surveillent les activités frauduleuses de façon proactive, soutenus par le personnel qui s'occupe des opérations frauduleuses.
 - Protection et remboursements en cas de transactions non autorisées : si nous remarquons une transaction non autorisée, Calibra proposera un remboursement complet à la partie concernée.
 - équipe dédiée pour implémenter des mesures d'atténuation et lutter contre la fraude et les risques.

La relation entre Libra et Calibra

- L'association Libra est distincte de Calibra et de Facebook.
- Le logiciel open source qui implémente la blockchain Libra a été conçu par un groupe d'ingénieurs de Calibra. Il a contribué à l'association Libra conformément aux conditions générales open source.
- Les équipes de Facebook ont joué un rôle clé dans la création de l'association Libra et de la blockchain Libra, en collaboration avec les autres Membres fondateurs. Bien que le pouvoir décisionnel final incombe à l'association, Facebook devrait continuer de jouer un rôle moteur en 2019. Facebook a créé Calibra, une filiale réglementée, d'une part pour garantir la séparation des données sociales aux données financières, mais également pour créer et opérer des services en utilisant le réseau Libra. Dès le lancement du réseau Libra, les engagements, privilèges et obligations financières des Membres fondateurs seront également applicables à Facebook et à ses filiales. Facebook ne sera qu'un membre parmi d'autres et son rôle dans la gouvernance de l'association sera égal à celui de ses homologues.
- Pour en savoir plus sur l'écosystème Libra, veuillez consulter [ce livre blanc de présentation](#).
- Pour une discussion plus générale sur les politiques et les réglementations de Libra, veuillez consulter [l'engagement de Libra en matière de conformité et de protection des consommateurs](#).

Ces principes sont ceux qui guideront notre développement de Calibra. Notre projet démarre à peine et, comme dans le cas de tout nouveau produit, nous rencontrerons probablement des problèmes imprévus en cours de route. Nous prévoyons de mettre à jour nos engagements envers nos clients au cours de la préparation du lancement de Calibra en 2020.