

Je soussigné(e) Nom: .....  
 Postnoms: ..... Prénoms: .....  
 Agissant pour le compte de: .....  
 Dénomination/raison sociale: .....  
 Siège social: .....  
 Nature juridique: ..... Forme: .....  
 Personnalité juridique (texte légal ou réglementaire): .....  
 RCCM: ..... ID. NAT: .....  
 Tél: ..... E-mail: .....  
 Représenté(e) par: ..... Qualité: .....

Titulaire du compte intitulé: .....

Numéro(s) de compte (\*):

[0|0|0|1|7] - [ ][ ][ ][ ][ ] - [ ] - [ ][ ]

[0|0|0|1|7] - [ ][ ][ ][ ][ ] - [ ] - [ ][ ]

[0|0|0|1|7] - [ ][ ][ ][ ][ ] - [ ] - [ ][ ]

Numéro(s) de sous-compte(s) lié(s) au(x) compte(s) ci-dessus (\*):

[0|0|0|1|7] - [ ][ ][ ][ ][ ] - [ ] - [ ][ ]

[0|0|0|1|7] - [ ][ ][ ][ ][ ] - [ ] - [ ][ ]

[0|0|0|1|7] - [ ][ ][ ][ ][ ] - [ ] - [ ][ ]

Prie la TMB de nous octroyer un (des) accès au TMB NetBank pour Personne Morale/Personne Physique commerçante:

Nombre d'utilisateurs: [ ][ ]

Voulez-vous lier le compte d'une autre Personne Morale/Personne Physique commerçante au même accès (\*) ?  Oui  Non

Si oui, Nom de la Personne Morale/Personne Physique commerçante: .....

Numéro(s) de compte (\*):

[0|0|0|1|7] - [ ][ ][ ][ ][ ] - [ ] - [ ][ ]

[0|0|0|1|7] - [ ][ ][ ][ ][ ] - [ ] - [ ][ ]

[0|0|0|1|7] - [ ][ ][ ][ ][ ] - [ ] - [ ][ ]

Voulez-vous avoir un (des) accès Corporate Admin (\*) ?  Oui  Non

(L'accès Corporate Admin donne la possibilité à un utilisateur Personne Morale de créer de nouveaux accès utilisateurs et d'effectuer des modifications sur les autorisations et les limites financières pour le compte de la Personne Morale.)

**UTILISATEURS**

Nom des utilisateurs (Informations obligatoires) (\*):

1.	<b>Nom, postnoms, prénoms:</b>
	<b>Date de naissance:</b>
	<b>Tél.:</b> <input type="text"/>
	<b>E-mail:</b> <input type="text"/>
2.	<b>Nom, postnoms, prénoms:</b>
	<b>Date de naissance:</b>
	<b>Tél.:</b> <input type="text"/>
	<b>E-mail:</b> <input type="text"/>
3.	<b>Nom, postnoms, prénoms:</b>
	<b>Date de naissance:</b>
	<b>Tél.:</b> <input type="text"/>
	<b>E-mail:</b> <input type="text"/>
4.	<b>Nom, postnoms, prénoms:</b>
	<b>Date de naissance:</b>
	<b>Tél.:</b> <input type="text"/>
	<b>E-mail:</b> <input type="text"/>
5.	<b>Nom, postnoms, prénoms:</b>
	<b>Date de naissance:</b>
	<b>Tél.:</b> <input type="text"/>
	<b>E-mail:</b> <input type="text"/>

**TYPE D'ACCÈS DEMANDÉ PAR UTILISATEUR**

Veuillez faire correspondre la liste ci-dessous aux numéros encodés dans la section précédente(\*).

1. Nom de l'utilisateur: .....

Compte(s) au(x)quel(s) l'utilisateur a accès (\*):

Type d'accès demandé (\*\*):  Encodage  Validation  Encodage et Validation

2. Nom de l'utilisateur: .....

Compte(s) au(x)quel(s) l'utilisateur a accès (\*):

Type d'accès demandé (\*\*):  Encodage  Validation  Encodage et Validation

3. Nom de l'utilisateur: .....

Compte(s) au(x)quel(s) l'utilisateur a accès (\*):

Type d'accès demandé (\*\*):  Encodage  Validation  Encodage et Validation



# Conditions générales d'utilisation des services bancaires en ligne de Trust Merchant Bank

L'accès aux services bancaires en ligne est réservé aux clients qui ont préalablement pris connaissance et acceptés les présentes conditions générales d'utilisation des services en ligne figurant ci-dessous.

## Chapitre I – Objet de la convention et réglementation applicable :

### 1. Objet de la convention

- Les présentes conditions générales constituent le contrat conclu entre la Banque et l'utilisateur des services bancaires en ligne TMB.
- Le client qui souscrit aux services bancaires en ligne de la TRUST MERCHANT BANK SA, TMB NetBank, complète et signe le formulaire de demande d'accès à l'internet banking – TMB NetBank. Le client certifie avoir pris connaissance des présentes Conditions générales qu'il accepte. Ces Conditions générales doivent également être acceptées en ligne par l'utilisateur lors de la première connexion sur le site web netbank.tmb.cd. ou l'application TMB NetBank.

### 2. Règlement et législation applicable

- Les dispositions du règlement général des opérations (RGO) et du règlement des ouvertures de crédit (ROC) de la Trust Merchant Bank SA sont applicables au service TMB NetBank.

Toutefois, en cas de conflit entre les présentes conditions et le RGO et/ou le ROC, ces derniers (RGO et/ ou ROC) prévaudront.

- Secret bancaire

Il est expressément notifié que le secret bancaire congolais (RDC) tel qu'il ressort notamment de la Loi n°003/2002 du 02 février 2002, s'applique uniquement aux données déposées en RDC. L'utilisateur prend acte du fait que l'internet est un réseau ouvert, non contrôlé et accessible par tous. Les données circulent au-delà des frontières même si l'expéditeur et le destinataire des données transmises se trouvent en RDC.

- Législations étrangères

L'utilisateur prend acte du fait que l'utilisation des services bancaires en ligne à partir de l'étranger est susceptible d'enfreindre les dispositions légales en vigueur dans certains pays. Il incombe à l'utilisateur de s'informer à ce sujet. La Banque décline toute responsabilité en la matière.

### 3. Durée du contrat

Le présent Contrat reste valable soit tant qu'il n'aura pas été remplacé par un autre, résilié par l'une ou l'autre partie, tant que le compte n'aura pas été clôturé, chacun de ses événements mettant fin au contrat de plein droit.

## Chapitre II – Accès aux services bancaires en ligne de TMB :

### 1. Demande

La Banque peut proposer des services bancaires en ligne à des clients sélectionnés à son entière discrétion. Le client doit disposer d'un accès à l'internet. La demande du client est soumise à l'approbation de la Banque. La Banque peut spécifier périodiquement le système d'exploitation et le navigateur requis pour utiliser ses services bancaires en ligne. La Banque n'est pas tenue de prendre en charge tous les systèmes d'exploitation et navigateurs.

Certains services proposés peuvent, au gré, de la banque être réservés à certains types de clientèle que la banque a la faculté de sélectionner librement. La banque ayant la faculté de proposer alors des services plus particuliers.

### 2. Services organisés

Par les services bancaires en ligne, la Banque s'efforcera de permettre à l'utilisateur d'avoir accès tout ou partie des services ci-après, comportant un service de base ou de services complémentaires :

#### Services de base

- Tableau de bord : Ce service donne à l'utilisateur la possibilité d'avoir un aperçu personnalisé de ses informations financières, avec un accès aisé à ses notifications et favoris ;
- Etat de Fortune : c'est un service qui permet à l'utilisateur de consulter un rapport personnalisé des informations sur ses comptes et son portefeuille (la consultation du solde du (des) compte(s), les détails des transactions, les extraits de compte, les demandes d'émission de chèques) ;
- Paiements : ce service permet d'effectuer et de gérer des paiements en ligne, rapides et sûrs, à la fois internes (TMB-TMB), domestiques (banques établies en RDC) et internationaux.

#### Services complémentaires

- Commande de carnets de chèques et de carnets d'ordres de paiement ;
- Commande de cartes de débit ;
- Approvisionnement du portefeuille PEPELE Mobile ;
- Approvisionnement des cartes prépayées ;
- Simulation de demandes de crédit, dépôts à terme ;
- Mises à disposition de fonds et instructions permanentes.

Ces possibilités (services de base et services complémentaires) sont proposées aux clients, à la discrétion de la Banque, qui peut donc, à son entière discrétion, compléter/ supprimer les services bancaires en ligne proposés sans aucun préavis ou justification. La disponibilité/l'indisponibilité d'un service donné peut être notifiée sur la page web de la Banque ou par communication écrite, ou par tout autre canal que la Banque jugera adéquat, notamment l'affichage dans ses agences et guichets

### 3. Amendements

La Banque dispose du pouvoir discrétionnaire de modifier ou compléter les Conditions d'utilisation (Termes et conditions) à tout moment, sans préavis. Toutefois, la Banque s'efforcera de notifier les changements par communication sur son site web, par publicité, ou par tout autre canal que la Banque jugera adéquat notamment l'affichage dans ses agences et guichets, et qui sera contraignant pour l'utilisateur. L'existence et la disponibilité de nouvelles fonctionnalités/facilités/caractéristiques seront notifiées à l'utilisateur lors de leur mise à disposition. En utilisant ces nouveaux services, l'utilisateur accepte d'être tenu par les Conditions d'utilisation (Termes et conditions) y applicables.

### 4. Autorisation accordée à la Banque

- Des transactions bancaires ne pourront être effectuées sur le(s) compte(s) de l'utilisateur qu'après authentification de l'identifiant et du mot de passe de l'utilisateur.
- La Banque autorise irrévocablement et inconditionnellement la Banque à accéder à son (ses) compte(s) afin de donner effet aux transactions bancaires et autres encodées par l'utilisateur via les services bancaires en ligne.
- Les instructions de l'utilisateur ne seront exécutées que si elles sont conformes à la procédure prescrite.
- L'utilisateur autorise expressément la Banque à exécuter les transactions bancaires qu'il a effectuées/encodées via les services bancaires en ligne.
- La Banque n'est nullement tenue de vérifier l'authenticité de la transaction reçue de l'utilisateur via les services bancaires en ligne ou supposée avoir été transmise par l'utilisateur via les services bancaires en ligne, autrement que par la vérification de l'identifiant et du mot de passe.
- L'affichage sur l'écran ou l'impression généré par l'utilisateur au moment de l'utilisation des services bancaires en ligne constituent un enregistrement de l'accès à internet et ne peuvent être considérés comme un relevé bancaire des transactions.
- Les relevés de transactions archivés par la Banque sur des systèmes informatiques ou autrement seront acceptés en tant que preuves concluantes et contraignantes à tous les effets.
- Toutes les transactions découlant de l'utilisation des services bancaires en ligne dans le cadre d'un compte joint seront contraignantes pour tous les titulaires du compte joint, conjointement et solidairement, indépendamment du fait qu'un seul des titulaires du compte joint utilise les comptes via les services bancaires en ligne.
- La Banque peut suspendre ou supprimer tous ou l'un des services bancaires en ligne ou leur utilisation par l'utilisateur à tout moment, sans préavis et sans motif.

### 5. Limites

L'utilisateur a conscience que la Banque peut périodiquement imposer un seuil et un plafond, y compris des limites journalières, aux transferts de fonds effectués ou au montant des titres payables à vue (instruments interagences) pouvant être émis en vertu des instructions de paiement données dans le cadre des présentes. L'utilisateur reconnaît que le but est de limiter le risque pour lui. Par exemple, la Banque peut restreindre les transactions effectuées au cours de périodes données, plafonner les montants au cours d'une période donnée ou même imposer des limites pour chaque transaction. L'utilisateur est tenu par ces limites et doit s'y conformer. La Banque peut informer ses clients via son site web, son service bancaire en ligne ou par tout autre canal que la Banque jugera adéquat, notamment l'affichage dans ses agences et guichets.

### 6. Frais

La Banque peut, à son entière discrétion et à tout moment, spécifier des frais d'utilisation des services bancaires en ligne et/ou des frais additionnels pour certains services, tels que publiés sur le site web de la Banque ou par tout autre canal que la Banque jugera adéquat, notamment l'affichage dans ses agences et guichets. Les modifications de tarification seront affichées sur le site ou par tout autre canal que la Banque jugera adéquat, notamment l'affichage dans ses agences et guichets. Tous les débours seront, le cas échéant, à la charge de l'utilisateur. L'utilisateur et l'(les) autre(s) titulaire(s) du compte (en cas de compte joint) autorisent par la présente la Banque à prélever tous les frais d'utilisation des services bancaires en ligne, comme spécifié périodiquement par la Banque en débitant le compte de(s) l'utilisateur(s) ou tout(tous) compte(s) des cotitulaires.

### 7. Solde suffisant

L'utilisateur veillera à ce que son compte soit suffisamment approvisionné (ou à disposer d'un plafond d'utilisation suffisant pour les facilités de crédit/découverts) pour pouvoir effectuer des transactions au moyen des services bancaires en ligne. La Banque ne pourra être tenue pour responsable des conséquences de son incapacité à exécuter une instruction en raison de l'insuffisance de fonds et/ou des facilités de crédit/découverts.

La Banque peut, à son entière discrétion, imposer des pénalités en cas de non-respect du solde minimum. La Banque peut supprimer, en tout ou en partie, la mise à disposition des services bancaires en ligne si le solde tombe sous le minimum requis et/ou si les frais de service demeurent impayés, sans devoir donner de préavis à l'utilisateur et/ou sans pouvoir être tenue pour responsable de cette suppression, pour quelque motif que ce soit.

### 8. Droit de compensation et rétention

La Banque dispose d'un droit de compensation et de rétention, indépendamment de tout autre privilège ou charge, présent et futur, sur le(s) compte(s) détenu(s) par le(les) client(s) ou sur tout autre compte, au seul nom de l'utilisateur ou en tant que compte-joint, à concurrence de tout montant dû, pour quelque motif que ce soit, dans le cadre des services bancaires en ligne mis à la disposition de l'utilisateur.

### 9. Cessation des services bancaires en ligne

L'utilisateur peut demander la résiliation des services bancaires en ligne ou des présentes à tout moment sur préavis écrit de sept (7) jours ouvrables dûment notifié par toute voie pouvant établir sa réception par la Banque.

Le préavis prend cours le premier jour ouvrable qui suit sa notification.

L'utilisateur sera responsable des transactions effectuées sur son (ses) compte(s) avant la résiliation des services bancaires en ligne.

La Banque peut, à son entière discrétion, suspendre ou supprimer tous ou partie des services bancaires en ligne offerts ou leur utilisation par l'utilisateur ou encore résilier les présentes à tout moment, sans préavis et sans justification, notamment pour des motifs tels que :

- une violation des Conditions d'utilisation (Termes et conditions) par l'utilisateur ;
- la connaissance ou l'obtention d'informations concernant le décès, la banqueroute ou l'incapacité juridique de l'utilisateur ;
- le soupçon de fraude ou de commission d'infraction dans le chef de l'utilisateur ;
- tout autre motif relevant de l'appréciation discrétionnaire de la Banque.

# Conditions générales d'utilisation des services bancaires en ligne de Trust Merchant Bank

## Chapitre III – Modalités de fonctionnement :

### 1. Identifiant et mot de passe

La Banque communique à l'utilisateur un identifiant et un mot de passe initial qui devront être utilisés pour se connecter. L'utilisateur est tenu de changer le mot de passe dès la première connexion aux services bancaires en ligne.

Pour garantir la sécurité et l'intégrité du service, l'utilisateur modifiera le mot de passe aussi fréquemment que possible, au moins une fois tous les 90 jours. Outre l'identifiant et le mot de passe, la Banque peut, à son entière discrétion, conseiller à l'utilisateur d'adopter d'autres moyens d'authentification, y compris, sans limitation, un mot de passe unique communiqué par SMS et/ou une certification numérique émise par la Banque.

L'utilisateur ne tentera pas, ni ne permettra à d'autres de tenter, d'accéder par d'autres moyens aux réseaux et systèmes informatiques de la Banque.

### 2. Obligation de l'utilisateur

*L'utilisateur doit :*

- Préserver la totale confidentialité de l'identifiant et du mot de passe et ne pas les révéler à des tiers.
- Créer un mot de passe d'au moins 8 caractères, comportant des lettres, des chiffres et des caractères spéciaux, qui ne devra pas faire référence à des données personnelles aisément accessibles telles que le nom, l'adresse, la date de naissance, le numéro de téléphone, la plaque d'immatriculation, le numéro de permis de conduire, etc. de l'utilisateur ou toute combinaison aisément identifiable de lettres et/ou de chiffres.
- S'engager à mémoriser l'identifiant et le mot de passe et ne pas les enregistrer par écrit ou sous forme électronique.
- Ne pas laisser une personne non autorisée accéder à son ordinateur de bureau, ordinateur portable, tablette ou smartphone ou le laisser sans surveillance lorsqu'il utilise les services bancaires en ligne.
- Ne pas divulguer/révéler ses informations personnelles ou confidentielles à des tiers par e-mail/SMS/téléphone, même si la communication semble prétendument provenir de la Banque. La Banque ou ses représentants n'envoient jamais d'e-mails/SMS et ne vous appelleront jamais par téléphone pour vous demander des informations personnelles telles que votre identifiant, votre mot de passe, votre mot de passe unique, etc.
- S'abstenir d'accéder aux services bancaires en ligne si son ordinateur de bureau, ordinateur portable, tablette ou smartphone est infecté par des logiciels malveillants (virus, chevaux de Troie, etc.).

S'il a oublié son identifiant et/ou mot de passe ou si son mot de passe a expiré/a été désactivé, l'utilisateur peut en demander de nouveaux à la Banque par écrit. Le choix d'un nouveau mot de passe et/ou le remplacement de l'identifiant ne peut être considéré comme la conclusion d'un nouveau contrat. L'utilisateur accepte et reconnaît que la Banque ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable de toute perte qu'il pourrait subir s'il compromet son identifiant et/ou son mot de passe, notamment en les laissant à la portée des tiers ou s'il n'a pas respecté les termes des présentes ou n'a pas suivi les instructions relatives aux services bancaires en ligne, périodiquement publiées par la Banque sur son site ou par tout autre canal que la Banque jugera adéquat, notamment l'affichage dans ses agences et guichets. L'utilisateur accepte et reconnaît décharger la Banque de toute responsabilité à cet égard.

### 3. Non- transférabilité

L'octroi de l'accès aux services bancaires en ligne à un utilisateur n'est transférable en aucune circonstance.

### 4. Documents requis

L'utilisateur est tenu de soumettre les documents et informations nécessaires demandés par la Banque lors de toute demande de service dans le cadre des services bancaires en ligne. Si une telle demande ne peut être exécutée en l'absence de la documentation requise, la Banque ne pourra être tenue de répondre à la demande en question tant qu'elle n'aura pas reçu la documentation de l'utilisateur.

### 5. Exactitude des informations

Le client est tenu de fournir les informations que la Banque réclamera périodiquement de manière raisonnable aux fins de la fourniture des services. L'utilisateur est responsable de l'exactitude des informations fournies à la Banque dans le cadre de l'utilisation des services bancaires en ligne ou par d'autres canaux, tels que le courrier électronique ou la communication écrite. La Banque ne peut être tenue pour responsable des conséquences découlant des informations erronées/incomplètes/inexactes fournies par l'utilisateur. Si l'utilisateur pense qu'il y a une erreur dans les informations qu'il a fournies à la Banque, il en informera la Banque au plus tôt. La Banque fera tout ce qui est en son pouvoir pour corriger l'erreur selon une obligation de moyen. Si l'utilisateur constate une erreur dans les informations relatives au compte qui lui ont été fournies via les services bancaires en ligne, il en informera la Banque au plus tôt. La Banque s'efforcera dans la mesure du possible de corriger l'erreur promptement et adaptera les intérêts ou frais éventuels découlant de cette erreur.

### 6. Blocage de l'identifiant

Le mot de passe / identifiant de l'utilisateur sera bloqué après un certain nombre de tentatives erronées. Le nombre d'essais sera décidé périodiquement par la Banque. Il est actuellement fixé à trois (3) essais infructueux. L'utilisateur pourra de nouveau tenter de se connecter le lendemain. En cas d'urgence, l'identifiant/mot de passe de l'utilisateur peut être déverrouillé par les services compétents de la Banque.

### 7. Erreur par omission

Un transfert de fonds et/ou l'émission d'un titre payable à vue ou d'un chèque ne peuvent se faire que sur la base d'informations correctes, précises et complètes.

*Le client a notamment conscience que :*

- le numéro de compte du bénéficiaire d'un paiement doit être correct ;
- il doit indiquer le numéro de carte de crédit correct lorsqu'il effectue un paiement par carte de crédit ;
- les informations de paiement doivent être correctes et complètes, nom du bénéficiaire, son adresse, le montant du titre payable à vue et le lieu de destination du paiement (ville/l'état).

En cas d'inexactitude, les fonds pourraient être transférés vers un autre compte ou le titre payable à vue pourrait être émis de manière erronée ou envoyé à une mauvaise adresse, sans aucune garantie de pouvoir le récupérer par la suite. L'utilisateur veillera dès lors à ne pas commettre d'erreur ou de faute et à ce que les données qu'il fournit à la Banque soient correctes, précises, adéquates et complètes à tout moment. L'utilisateur dégage la Banque de toute responsabilité quant aux pertes subies du fait des erreurs qu'il pourrait commettre.

Cependant, quand le client est crédité par erreur d'un montant indu, la Banque est habilitée à corriger l'écriture erronée sans requérir le consentement du client qui accepte en toute honnêteté que les fonds indument crédités soient restitués à leur propriétaire légitime. Le client qui utilisera abusivement des fonds qui ne lui appartiennent pas en répondra conformément aux textes légaux et réglementaires en vigueur.

### 8. Divulgations d'informations personnelles

L'utilisateur accepte que la Banque ou ses fournisseurs de services puissent détenir et traiter ses informations personnelles/techniques sur ordinateur ou autrement en relation avec les services bancaires en ligne et à des fins d'analyse statistique. L'utilisateur accepte que la Banque recueille des informations liées au système utilisé par l'utilisateur. L'utilisateur accepte également que la Banque divulgue ses informations personnelles, de manière strictement confidentielle, à d'autres institutions, lorsque cela s'avère raisonnablement nécessaire pour des raisons incluant, sans y être limitées, les suivantes :

- À des fins de participation à un réseau de compensation électronique ;
- En application des dispositions légales et/ou réglementaires, notamment celles de la Banque Centrale du Congo ;
- À des fins de prévention des fraudes ou infractions.

### 9. Risques technologiques

Le site de la Banque peut nécessiter une maintenance et, pendant cette opération, le traitement des demandes des clients ne sera peut-être pas possible. Cette situation peut entraîner des retards dans le traitement des instructions et/ou leur non-exécution. L'utilisateur comprend que la Banque décline toute responsabilité, directe ou indirecte, dérivant d'une perte éventuelle ou découlant de toute impossibilité ou incapacité de la Banque à honorer les instructions du client pour quelque motif que ce soit.

### 10. Désactivation de l'identifiant (

La Banque a le pouvoir de désactiver à tout moment, sans préavis et sans justification le mot de passe/ l'identifiant de l'utilisateur s'il ne l'a pas utilisé pendant une période de temps définie par la Banque. La Banque est également habilitée à désactiver unilatéralement, à tout moment et sans préavis, le mot de passe/ l'identifiant de l'utilisateur si celui-ci fait preuve d'un comportement inapproprié dans l'utilisation du compte.

## Chapitre IV – Opérations :

### 1. Compte joint

Pour les comptes joints, les services bancaires en ligne sont disponibles en conformité avec les modalités de gestion de chacun de ces comptes, telles qu'elles ressortent des dossiers physiques desdits comptes.

### 2. Transfert de fonds

L'utilisateur n'utilisera pas ou n'essaiera pas d'utiliser les services bancaires en ligne pour effectuer des transferts de fonds si le compte lié aux services bancaires en ligne n'est pas suffisamment approvisionné ou en l'absence d'arrangements préexistants avec la Banque concernant l'octroi d'un découvert. La Banque s'efforcera d'effectuer les opérations de transfert de fonds encodées via les services bancaires en ligne dans la mesure où le compte de l'utilisateur est suffisamment approvisionné. La Banque ne pourra être tenue pour responsable de la non-exécution d'un paiement ou d'un paiement tardif pour des circonstances échappant à son contrôle. En cas de découvert par omission/inadvertance, l'utilisateur sera redevable des intérêts sur le montant du découvert, tels que décidés périodiquement par la Banque.

L'utilisateur devra, à première demande de la Banque, rembourser avec intérêts le découvert créé de la sorte, ainsi que tous les frais et charges aux taux fixés par la Banque.

### 3. Transfert de fonds vers un autre compte

L'utilisateur reconnaît qu'il est responsable de l'introduction du numéro de compte et autres données correctes du bénéficiaire dans le cadre de sa demande de transfert de fonds. La Banque ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable d'une transaction erronée due ou liée à l'introduction de numéros de compte, coordonnées du bénéficiaire et/ou autres données erronées/inexactes/incomplètes.

Si le transfert de fonds est accessible à l'utilisateur, il peut être utilisé pour transférer des fonds entre les comptes propres de l'utilisateur et/ou d'un compte de l'utilisateur vers des comptes appartenant à des tiers ouverts auprès de la Banque et/ou d'autres banques. Dans le cas d'un transfert de fonds vers le compte d'un tiers ouvert auprès d'une autre banque, ce virement sera régi par les règles en vigueur édictées par la Banque Centrale du Congo.

### 4. Paiement de factures

L'utilisateur convient et accepte que les paiements de factures soient effectués à sa demande via les services bancaires en ligne, tels que mis à sa disposition périodiquement par la Banque. Si le montant de la facture excède le plafond fixé par l'utilisateur pour les paiements automatiques, la facture sera disponible en mode de paiement manuel. L'utilisateur doit fournir une identification correcte telle qu'enregistrée auprès de l'émetteur de la facture. En cas de modification des données d'identification, l'utilisateur est tenu d'enregistrer les changements immédiatement. Tout litige concernant les détails de la facture devra être directement réglé entre l'utilisateur et l'émetteur de la facture et la responsabilité de la Banque est exclusivement limitée à la fourniture d'informations. L'utilisateur effectuera les paiements au moins quelques jours ouvrables avant la date d'échéance de la facture. L'utilisateur accepte également qu'il relève de sa responsabilité exclusive de programmer les paiements au moins quelques jours ouvrables avant la date d'échéance de la facture. En cas de retard de



# Conditions générales d'utilisation des services bancaires en ligne de Trust Merchant Bank

paiement, l'utilisateur sera responsable des frais de retard et des autres conséquences prévues par l'émetteur de la facture. L'utilisateur ne formule aucune objection à ce que la société émettant la facture fournisse ses coordonnées de facturation à la Banque.

L'utilisateur accepte inconditionnellement de dégager la Banque de toute responsabilité :

- À l'égard des transactions exécutées de bonne foi par la Banque selon ses instructions ;
- Si la Banque n'exécute pas les transactions lorsqu'elle a des raisons de croire (et cette décision de la Banque ne pourra être mise en question/contestée) que les instructions ne sont pas authentiques ou sont peu claires, inadéquates, vagues ou sujettes à caution ;
- Si la Banque accepte des instructions données par n'importe lequel des utilisateurs en cas de compte joint ;
- En cas de perte ou dommages encourus ou subis par l'utilisateur en raison d'une erreur, défaillance, panne ou interruption de la fourniture des services de paiement de factures découlant de ou causée par quelque motif que ce soit ;
- Si la Banque supprime/suspend la faculté de paiement des factures en tout/en partie. La Banque s'efforcera toutefois de notifier à l'utilisateur cette situation via son site web ou par tout canal de communication légalement admis ou par tout autre canal jugé adéquat par la Banque notamment l'affichage dans ses agences et guichets.

L'utilisateur admet que le relevé des instructions encodées et des transactions conservées par la Banque constituera une preuve concluante et contraignante à toutes fins et pourra être utilisé comme preuve dans toute procédure.

## 5. Paiement à des Commerçants

La Banque offre la possibilité de régler des transactions effectuées sur internet sur différents sites. La Banque exécutera ces transactions et sera responsable du transfert du montant débité du compte de l'utilisateur vers le compte du fournisseur de services/commerçant. La Banque ne pourra être tenue pour responsable de l'échec de ces transactions. La Banque ne peut en aucun cas être tenue pour responsable des informations fournies sur ces sites ou de toute défaillance des services/produits proposés sur ces sites.

## 6. Ordres permanents – paiements programmés

L'utilisateur peut encoder des "ordres permanents" ou des "paiements programmés" à une date stipulée, à savoir la date à laquelle le compte de l'utilisateur sera débité si la fonctionnalité est disponible. Si l'utilisateur souhaite modifier/supprimer ces "ordres permanents/paiements programmés", il doit le faire un jour ouvrable avant la date programmée.

## Chapitre V – Temps de règlement

### 1. Transactions instantanées :

Toutes les instructions de transactions instantanées reçues avant l'heure limite spécifiée pour les transactions en question seront exécutées instantanément à moins que des activités de traitement ou de maintenance soient en cours ou en cas de circonstances inévitables échappant au contrôle de la Banque. Ex.: transfert de fonds, transfert de fonds vers un compte tiers, opposition au paiement, etc.

### 2. Transactions non instantanées :

Concernant les transactions non instantanées et les transactions requérant une intervention manuelle d'une agence ou service compétent de la Banque cette dernière s'efforcera d'exécuter ces opérations le plus rapidement possible. Ex.: Demande de titre payable à vue, etc.

## Chapitre VI – Responsabilité de l'utilisateur

1. La Banque veille, dans la mesure du possible, à garantir la sécurité de l'utilisateur et à empêcher, dans la mesure du possible et sans préjudice aux prescrits ci-dessous, l'accès non autorisé aux services bancaires en ligne en utilisant la technologie raisonnablement accessible à la Banque, que l'utilisateur accepte.

L'utilisateur s'interdit d'utiliser et ne pourra autoriser l'utilisation des services bancaires en ligne ou tout service y afférent à des fins illégales ou inappropriées.

2. L'utilisateur déclare reconnaître qu'aucun dispositif de sécurité, même issu des développements les plus récents de la technique, ne pourrait garantir une sécurité absolue tant du côté de la Banque que de celui du client. Le terminal (ordinateur de bureau, ordinateur portable, tablette ou smartphone...) de l'utilisateur fait partie intégrante du système, mais il échappe au contrôle de la Banque et peut constituer de ce fait un point faible. Malgré toutes les dispositions de sécurité, la Banque ne peut endosser aucune responsabilité pour le terminal, et ce, pour des raisons techniques. *L'utilisateur prend en particulier note des risques suivants :*

- Des lacunes dans la connaissance du système et dans les mesures de sécurité sur le terminal de l'utilisateur peuvent favoriser un accès abusif (par ex. Protection insuffisante des données mémorisées sur le disque dur, transfert des fichiers, rayonnements des écrans etc.) ;
- Il incombe au client de s'informer exactement sur les mesures préventives de sécurité à prendre ;
- Nul ne peut exclure l'établissement d'un profil du trafic du client par l'exploitant du réseau (par exemple fournisseur d'accès à internet). En d'autres termes, ce dernier a la possibilité de reconstituer quand et avec qui le client est entré en contact ;
- Il existe un risque qu'un tiers accède subrepticement au terminal pendant l'utilisation des prestations internet banking (par exemple application java ou active X) ;
- Il existe un risque que des virus informatiques contaminent le terminal de l'utilisateur lorsque celui-ci utilise un réseau (par exemple internet) et que ledit terminal communique avec l'extérieur. Le recours à des logiciels antivirus constitue une mesure de sécurité complémentaire ;
- Il est important que l'utilisateur n'utilise que des logiciels provenant des sources fiables.

En outre, l'utilisateur sera responsable en cas de :

- Non-respect des Conditions d'utilisation (Termes et conditions) stipulées dans les présentes.

b. Violation des Conditions d'utilisation (Termes et conditions) ou s'il a contribué à ou a entraîné une perte par négligence, notamment dans les cas suivants :

- divulgation ou omission de prise de toutes les dispositions raisonnables pour prévenir la divulgation de son identifiant et/ou mot de passe à qui que ce soit, y compris le personnel de la Banque et/ou omission d'informer la Banque d'une telle divulgation dans un délai raisonnable ;
  - absence de communication à la Banque dans un délai raisonnable de tout accès non autorisé ou transaction erronée effectuée sur le(s) compte(s) via les services bancaires en ligne.
3. L'utilisateur est susceptible d'être la victime de divers délits, tels que le phishing, le vishing (phishing vocal), le SMSing (phishing par SMS), la compromission de la sécurité de son système, etc. risquant d'affecter les instructions de paiement/autres instructions transmises à la Banque. La Banque s'efforce de protéger les intérêts des clients, mais elle ne peut offrir aucune garantie face à la cybercriminalité et aux autres actes susceptibles d'affecter les instructions de paiement/autres instructions transmises à la Banque, y compris, sans limitation, le retard ou l'échec du traitement des instructions. L'utilisateur évaluera individuellement chacun de ces risques et la Banque ne pourra être tenue pour responsable des pertes causées par ces cybercrimes. L'utilisateur est informé du risque qu'il court à effectuer une transaction via internet dans un cybercafé/sur un ordinateur de bureau, ordinateur portable, tablette, ou smartphone partagé et il évitera d'effectuer des transactions dans ces conditions.

## Chapitre VII – Responsabilité de la banque – Exonération

La Banque fournit des meilleurs efforts dans la mesure du possible, en vue de garantir la sécurité de l'utilisateur et à empêcher, dans la mesure du possible et sans préjudice aux prescrits du point VI.3 ci-dessous, l'accès non autorisé aux services bancaires en ligne en utilisant la technologie raisonnablement accessible à la Banque. C'est ainsi que :

- La Banque ne pourra être tenue pour responsable de toute transaction non autorisée sur le(s) compte(s) via les services bancaires en ligne, pouvant être attribuée à une fraude ou à une négligence de l'utilisateur ;
- La Banque ne pourra être tenue pour responsable à l'égard du(des) titulaire(s) du compte pour tout dommage quelconque, que ces dommages soient directs, indirects, incidents, consécutifs et indépendamment, que la réclamation trouve son origine dans un investissement ou toute autre perte de quelque type ou nature que ce soit, subie par le(s) titulaire(s) du compte ou par toute autre personne, si l'accès aux services bancaires en ligne n'est pas disponible comme souhaité pour des raisons incluant, sans y être limitées, les désastres naturels, l'incendie et autres catastrophes naturelles, les contraintes juridiques, les pannes du réseau de télécommunication ou d'internet, ou les pannes de réseau, les problèmes de logiciel ou de matériel ou toute autre raison échappant au contrôle de la Banque ;
- La Banque s'efforcera dans la mesure du possible de prendre toutes les mesures nécessaires pour préserver le secret et la confidentialité des informations relatives au(x) compte(s) de ses clients mais ne pourra être tenue pour responsable à l'égard du (des) titulaire(s) des comptes des dommages quelconques causés par une violation du secret/de la confidentialité pour des raisons échappant au contrôle de la Banque ;
- La Banque décline toute responsabilité en ce qui concerne la transmission par internet et la protection des données de l'utilisateur par d'éventuels mandataires désignés par ce dernier (intégrité des données comprises) ;
- La Banque peut refuser d'exécuter des instructions encodées par l'utilisateur pour des raisons valables dont l'appréciation relève de sa seule discrétion ;
- La Banque ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable des retards, échecs et/ou transmissions inopportunes du mot de passe par SMS et/ou des alertes SMS dus, sans y être limités, aux congestions du réseau, à des pannes de réseau, à des problèmes des systèmes ou à toute autre raison échappant au contrôle raisonnable de la Banque ou de son(s) fournisseur(s) de services ;

7. Sans préjudice des indications contenues dans les présentes, lorsque la Banque a des raisons de croire qu'une transaction ou l'encodage d'un privilège ont été effectués de manière frauduleuse (ci-après, une "transaction suspecte"), la Banque est autorisée à retenir le paiement relatif à cette transaction suspecte conformément aux lois sur le blanchiment de l'argent et le financement du terrorisme ou autrement. Si après enquête et examen, la Banque estime que la transaction est valide et ne constitue pas une transaction suspecte, elle autorisera le paiement retenu.

### Exonération de responsabilité

L'utilisateur accepte d'indemniser, dégager de toute responsabilité et défendre la Banque et ses fournisseurs de services dans le cadre de la mise en œuvre du service TMB NetBank, à l'égard de toute perte et tous dommages causés par ou dérivant de :

- Une violation des Conditions d'utilisation (Termes et conditions) stipulées dans les présentes ;
- L'utilisation inappropriée des services bancaires en ligne par l'utilisateur/le client ;
- Toute revendication formulée par des tiers liée à un problème découlant d'une panne, un retard, ou une interruption des produits et/ou services fournis dans le cadre des Services bancaires en ligne ;
- L'utilisation des produits/services bancaires en ligne d'une manière enfreignant les Conditions d'utilisation (Termes et conditions) ou violant autrement des lois, règlements, conditions ou réglementations en vigueur.

### Liens vers des sites tiers

Le Site peut proposer des hyperliens vers des sites web non contrôlés par la Banque et ces hyperliens n'impliquent aucun accord, approbation ou soutien au contenu, aux produits et/ou aux services de ces sites. La Banque ne contrôle pas la rédaction du contenu, les produits et/ou les services de ces sites web et ne pourra être tenue pour responsable, de quelque manière que ce soit, de l'accès à, de l'incapacité d'accéder à, de l'utilisation, de l'impossibilité d'utiliser ou du contenu de ces sites web

### Avis de non-responsabilité concernant le mode d'authentification de l'utilisateur

La Banque a adopté le mode d'authentification de l'utilisateur par voie de vérification de son identifiant et/ou de son mot de passe ou par toute autre voie de contrôle spécifiée à son entière discrétion. L'utilisateur accepte/consent par les présentes au

# Conditions générales d'utilisation des services bancaires en ligne de Trust Merchant Bank

mode de vérification adopté par la Banque. L'utilisateur accepte que les transactions effectuées ou encodées par ce moyen soient valides, contraignantes et applicables à l'égard de l'utilisateur et ne pourra contester les transactions.

## Avis de non-responsabilité concernant la mise à jour des antivirus

L'utilisateur doit faire scanner ses PC/portables régulièrement et doit s'informer des derniers logiciels antivirus disponibles. La Banque ne pourra être tenue pour responsable en cas de perte ou vol de données en raison d'un virus transmis au système lors de l'utilisation des services bancaires en ligne.

## **Chapitre VIII – Droits de propriété**

L'utilisateur reconnaît que le logiciel à la base des services bancaires en ligne et tout autre logiciel internet nécessaire pour accéder aux services bancaires en ligne sont la propriété légale de la Banque/ses fournisseurs de services. L'autorisation accordée par la Banque à l'utilisateur d'accéder aux services bancaires en ligne n'entraîne aucun transfert de droits de propriété ou de droits patrimoniaux sur les logiciels susmentionnés. L'utilisateur ne tentera pas de modifier, traduire, désassembler, décompiler ou procéder à des opérations de rétro-ingénierie sur le logiciel à la base des Services bancaires en ligne ou de créer des produits dérivés basés sur le logiciel.

### Droits de propriété et de propriété intellectuelle

Les droits d'auteur, marques de commerce, logos, slogans et marques de service apparaissant sur le(s) site(s) web constituent des droits de propriété intellectuelle enregistrés et non enregistrés de la Banque ou des détenteurs des droits de propriété intellectuelle y afférents. Aucun élément du(des) site(s) web ne pourra être interprété comme octroyant, une quelconque licence ou un quelconque droit d'utiliser n'importe laquelle des éléments de propriétés intellectuelles affichées sur le(s) site(s) web sans le consentement exprimé et écrit de la Banque ou du tiers détenant la propriété intellectuelle affichée sur le(s) site(s) web.

La Banque accorde à l'utilisateur le droit d'accès au(x) site(s) web et d'utilisation des services bancaires en ligne conformément aux Conditions d'utilisation (Termes et conditions) stipulées dans les présentes. L'utilisateur reconnaît que les services, y compris, sans limitation, les textes, les contenus, les photos, les vidéos, les enregistrements audio et/ou les graphiques, sont la propriété de la Banque et/ou des fournisseurs de contenus, ou sont utilisés sur autorisation par la Banque et/ou les fournisseurs de contenus et peuvent être protégés par les droits d'auteur, marques de commerce, marques de service, traités internationaux et/ou autres droits de propriété applicables, par les lois congolaises et d'autres pays, ainsi que par les Conditions d'utilisation (Termes et conditions) applicables. L'utilisateur doit partir du principe que tout ce qu'il voit ou lit sur le site web (collectivement, les "contenus") est couvert par des droits d'auteur/protégé par les lois sur la propriété intellectuelle sauf si spécifié autrement et ne peut être utilisé, sauf comme stipulé dans les présentes Conditions d'utilisation (Termes et conditions), sans l'autorisation préalable écrite de la Banque ou du propriétaire du droit d'auteur.

Toute violation des restrictions d'utilisation stipulées dans les présentes est expressément interdite par la loi et peut entraîner de lourdes sanctions civiles et pénales. La Banque se réserve le droit d'obtenir des mesures de réparation équitable (y compris pour tous les dommages directs, indirects, conséquents et exemplaires) en sus de tout autre recours dont elle dispose pour protéger ses intérêts aux termes des présentes.

## **Chapitre IX – Dispositions générales**

### **1. Notifications**

Les notifications aux termes des présentes Conditions d'utilisation (Termes et conditions) destinées au client peuvent être données par tout canal de communication jugé approprié par la Banque, notamment le site web de la Banque, le courrier électronique, un SMS, une notification publique ou affichage dans les agences et guichets de la Banque, ou par les journaux, la radio, la TV. Ces notifications produiront le même effet qu'une notification individuelle à chaque client.

### **2. Force majeure**

La Banque ne pourra être tenue pour responsable de tout retard ou échec dans l'exécution de ses obligations aux termes des présentes Conditions d'utilisation (Termes et conditions) causé par des circonstances échappant à son contrôle raisonnable, y compris, sans limitation, une panne, un mauvais fonctionnement ou l'indisponibilité des télécommunications, communications de données, systèmes et services informatiques, les catastrophes naturelles, la guerre, les troubles civils, les actions gouvernementales, les grèves, les lock-outs ou autres actions industrielles ou les litiges commerciaux (impliquant les employés de la Banque ou d'un tiers). Tout retard ou défaillance de ce type ne sera pas réputé constituer une violation des Conditions d'utilisation (Termes et conditions) et la durée impartie pour l'exécution de l'obligation en question sera prolongée d'une période jugée raisonnable en fonction des circonstances.

### **3. Lois applicables**

Les présentes Conditions d'utilisation (Termes et conditions) et/ou opérations sur les comptes de l'utilisateur ouverts auprès de la Banque et/ou l'utilisation des services fournis dans le cadre des services bancaires en ligne sont régis par les lois de la République Démocratique du Congo (RDC).

La Banque n'accepte aucune responsabilité, quelle qu'elle soit, directe ou indirecte, en cas de non-respect des lois d'un pays autre que la République Démocratique du Congo (RDC). Le simple fait que les services bancaires en ligne soient accessibles via internet par un utilisateur d'un pays autre que la RDC ne peut être interprété comme impliquant que les lois de ce pays régissent les présentes Conditions d'utilisation (Termes et conditions) et/ou les opérations sur les comptes de l'utilisateur effectuées via internet et/ou l'utilisation des services bancaires en ligne. L'utilisateur accepte de se conformer aux lois et règlements applicables en RDC aux services bancaires en ligne. L'utilisateur est tenu de se conformer à toute réglementation en vigueur dans le pays à partir duquel il accède à internet.

Tout litige sera soumis aux tribunaux de Kinshasa/Lubumbashi (RDC). Toutefois, la Banque peut, à son entière discrétion, entamer une action ou une procédure en justice sur la base des présentes conditions devant tout autre tribunal ou cour compétent, et l'utilisateur consent par les présentes à cette juridiction.

\* "quelques" signifie de 1 à 5 jours ouvrables, en fonction de l'émetteur de la facture et varie d'un émetteur à l'autre.

