

## CONDITIONS GENERALES BNI-NET

### Article 1 : Objet

La présente convention définit les conditions dans lesquelles la BNI MADAGASCAR (ci-après "la Banque" ou "la BNI MADAGASCAR") met à la disposition de son Client (ci-après "le Client" ou "l'Abonné") un service d'échange sécurisé de données informatisées, accessible par Internet, dénommé BNI-NET qui constitue un moyen de communication entre les Parties.

Le Service BNI-NET accessible au <https://securite.bni.mg/retail> permettra au Client d'effectuer les opérations suivantes, via Internet:

#### Consultation de la situation bancaire

- Consultation en temps réel des soldes de comptes en MGA et/ou en devises
- Consultation de l'historique des mouvements sur 6 mois
- Consultation de la liste des comptes
- Consultation des virements récents et permanents
- Consultation des mises à disposition
- Consultation des chèques
- Consultation du Dépôt à Terme et du Bon de Caisse
- Consultation des prêts

#### Réalisation des opérations en ligne

- Virement compte à compte pour un même titulaire
- Virement en faveur d'un compte ouvert chez BNI MADAGASCAR ou en faveur d'un compte ouvert chez une autre Banque de la place
- Mise à disposition d'espèces

#### Accès à une multitude de services en ligne

- Commande de chéquier
- Edition d'extrait de compte au format PDF, Excel, WORD (DOC), ETEBAC3(BC3), ETEBAC AFB120 (BC3) Gestion des bénéficiaires
- Gestion des bénéficiaires sur les mises à disposition
- Commande de chèque de banque
- Edition de bordereau de remise de chèques
- Demande d'opposition de chèque
- Edition des écritures sur le solde du compte

Les avantages sécuritaires au niveau de l'accès au compte seront les suivants :

- Changement obligatoire du mot de passe à la première connexion ;
- Utilisation du clavier virtuel pour la saisie du mot de passe numérique (5 à 8 caractères) ;
- Chiffrement https de la connexion.

En fonction des évolutions technologiques, la Banque apportera à **BNI-NET** les évolutions et adaptations qui s'imposent ou lui semblent souhaitables. La Banque informera l'Abonné par tous moyens de la disponibilité et des conditions des nouveaux services au fur et à mesure de leur mise en place.

### Article 2 : Disponibilité du service

Le service de consultation des comptes de BNI-NET sera disponible en permanence sauf pendant les heures de maintenance. Celles-ci auront lieu en temps normal de 23 heures à minuit heure de Madagascar (TU+3). Les travaux de maintenance supplémentaires qui entraîneraient d'autres interruptions seront notifiés par la Banque à l'Abonné dans la mesure du possible par courrier électronique.

Le service virement pourra être utilisé dans les mêmes tranches d'horaires. Cependant, seuls les ordres reçus avant 19 heures, heure de Madagascar, pourront être traités dans la même journée (pendant les jours ouvrés à Madagascar).

#### Article 2 bis : Exécution des opérations – provision – Gestion des Bénéficiaires

Le virement devient irrévocable à partir du moment où les données ont été introduites et validées par l'Abonné dans les champs réservés à cet effet, soit le montant à transférer, le numéro du compte à débiter, celui du compte à créditer, sous réserve de la suffisance et de la disponibilité de la provision sur le compte à débiter. Pour l'appréciation de cette provision, la Banque peut tenir compte des opérations en cours et dont elle a connaissance.

La saisie des données incombe exclusivement à l'Abonné donneur d'ordre. Par conséquent, la banque décline toute responsabilité en cas d'une quelconque erreur commise par ledit Abonné lors de la saisie.

Pour des raisons de sécurité, l'Abonné se doit de vérifier régulièrement ses bénéficiaires enregistrés dans **BNI-NET** et de contacter directement la Banque en cas d'anomalie.

Aussi, l'ajout d'un Bénéficiaire de virement par les soins de l'Abonné donneur d'ordre fera l'objet d'une vérification de conformité par la Banque notamment afin d'obtenir la confirmation par téléphone portable uniquement de la part de l'Abonné sur la validité de l'opération en attente d'exécution compte tenu de ce rajout de nouveau bénéficiaire. A cet effet, l'Abonné s'efforcera de mettre en service son ou ses numéro(s) de Téléphone portable renseigné dans son dossier détenu par la Banque à toute heure normale d'ouverture de cette dernière, c'est-à-dire entre 08h00 et 18h00.

Le(s) numéro(s) visé(s) dans le précédent alinéa est réputé être celui de l'Abonné. Le client devra ainsi s'assurer que son numéro de téléphone portable communiqué auprès de la Banque est exact et valide avant tout ajout de nouveau bénéficiaire.

Dans le cas où le téléphone portable de l'Abonné ne serait pas en service lors de l'appel téléphonique par la Banque, celui-ci fera l'objet de plusieurs tentatives d'appel sur une période de un jour. Dans le cas où l'Abonné demeurerait injoignable à l'issue de ladite période, la Banque l'invitera à mettre à jour son numéro de téléphone portable avec les conditions et modalités y afférentes dans le service de messagerie de BNI-NET de l'Abonné.

Les informations transmises par l'Abonné dans ledit service de messagerie, notamment par rapport à son numéro de téléphone portable mis à jour, en réponse à l'invitation de la banque sont réputées émanées de l'Abonné.

Par ailleurs, dans le cadre de la vérification de conformité de l'ajout de bénéficiaire tel que décrite ci-dessus, la Banque ne peut être tenue responsable des incidents propres aux réseaux de télécommunication ou de transmission ni de tout incident résultant de la destruction, ou de la perte ou du vol du téléphone portable du Client ou de la puce lié(e) au numéro renseigné dans le dossier de celui-ci détenu par la Banque.

Et généralement, aucun rajout de nouveau bénéficiaire ne sera effectif et aucune opération de virement y afférente ne sera en conséquence exécutée en cas d'indisponibilité du ou des numéro(s) de téléphone portable de l'Abonné renseignés dans le dossier de celui-ci à la Banque ou de celle du ou des numéro(s) de téléphone portable mis à jour suite à l'invitation y afférente envoyée par la Banque dans le service de messagerie BNI-NET de l'Abonné.

### **Article 3 : Inscription des comptes**

#### **3.1 Choix des comptes et de service**

Lors de son adhésion, l'Abonné détermine dans les conditions particulières, les comptes ouverts à son seul nom qu'il souhaite inscrire au titre du présent abonnement. La liste des comptes inscrits pourra être modifiée ultérieurement, mais toujours par écrit.

Sauf demande expresse de l'Abonné, tous les comptes inscrits bénéficient d'office et au fur et à mesure de leur mise à disposition, de tous les services proposés par **BNI-NET**.

#### **3.2 Abonnement individuel**

L'Abonné ne peut y inscrire que les comptes ouverts à son seul nom.

#### **3.3 Abonnement joint**

Un tel abonnement ne peut être souscrit que sur signatures conjointes des co-titulaires du compte.

Sauf stipulation contraire, toutes les dispositions visant l'Abonné seront automatiquement applicables à chacun des co-abonnés.

### **Article 4 : Modalités d'identification**

L'Abonné accède à **BNI-NET** après s'être identifié par la composition d'une double clé, formée du numéro d'identifiant et du mot de passe qui lui sont, l'un et l'autre, communiqués par la Banque. L'identifiant et le mot de passe sous deux plis fermés différents sont à récupérer personnellement par l'abonné auprès du Service Accueil de l'Agence.

Il est conseillé à l'Abonné de modifier son mot de passe fréquemment. Il lui est, en outre, recommandé de ne pas choisir un mot de passe aisément décelable par un tiers (telle que sa date de naissance, par exemple).

En cas d'oubli de mot de passe par l'Abonné, sur demande expresse de celui-ci, le mot de passe sera réinitialisé par la Banque. Le nouveau mot de passe sous pli fermé est à récupérer personnellement au Service Accueil de l'Agence.

Le mot de passe a un caractère strictement confidentiel. Il ne circule sur les réseaux de télécommunication que sous forme cryptée. L'Abonné est responsable de sa conservation et de son utilisation. En cas d'abonnement joint, les co-abonnés sont solidairement responsables de la conservation et de l'utilisation du mot de passe. Il est, en conséquence admis que toute transaction précédée de la frappe de l'identifiant et du mot de passe, est présumée émaner de l'Abonné lui-même (ou de l'un des co-abonnés en cas d'abonnement joint).

#### **Article 5 : Mandataire**

L'Abonné peut donner pouvoir à un mandataire de son choix pour effectuer les transactions relatives aux comptes individuels inscrits à **BNI-NET**. Le mandataire, désigné conjointement par les co-abonnés ne pourra accéder qu'aux comptes joints inscrits.

La Banque attribue un identifiant spécifique au mandataire ainsi qu'un mot de passe que celui-ci devra récupérer personnellement auprès du Service Accueil de l'Agence.

Les règles de confidentialité et la présomption prévues ci-dessus s'appliquent au mandataire.

Conformément aux règles du mandat, toute opération effectuée ou réputée telle par le mandataire engage l'Abonné, comme si elle avait été effectuée par lui-même.

#### **Article 6 : Oppositions**

L'Abonné, et dans le cas d'un abonnement collectif, chacun des co-abonnés, agissant séparément, peut former opposition à l'accès à **BNI-NET** par le mot de passe de l'Abonné ou par celui d'un mandataire. Il en est de même pour le mandataire, en ce qui concerne son propre mot de passe.

Toute opposition, qui n'a pas fait l'objet d'une déclaration signée par l'Abonné (ou par un mandataire si elle vise le numéro d'abonné de celui-ci) doit être immédiatement confirmée par lettre, remise ou expédiée sous pli recommandé au siège de la BNI-MADAGASCAR qui tient le compte de facturation.

A sa demande expresse, l'Abonné pourra obtenir la restauration de son accès ou de celui de son mandataire à **BNI-NET**.

#### **Article 7 : Refus d'accès**

La composition d'un mot de passe erroné entraîne, après trois (03) tentatives, le blocage de l'abonnement.

#### **Article 8 : Informations**

L'Abonné peut se familiariser avec le produit grâce au Guide de l'Utilisateur disponible sur le site [www.bni.mg](http://www.bni.mg). que l'Abonné est invité à consulter régulièrement

#### **Article 9 : Conditions financières**

L'abonnement à **BNI-NET** est concédé moyennant le paiement d'un prix global forfaitaire communiqué par voie d'affichage disponible en agence et sur le site [www.bni.mg](http://www.bni.mg).

Les conditions financières convenues peuvent être révisées à tout moment par la Banque. Chaque révision est portée à la connaissance du Client un (01) mois avant son entrée en vigueur. En cas de désaccord, le Client a la possibilité de résilier le Contrat par simple lettre recommandée auprès de la Banque.

A défaut de réception par la Banque d'une telle lettre avant l'expiration du délai d'un (01) mois suivant la réception de son relevé de compte portant trace du paiement du prix révisé, le Client est réputé avoir accepté la révision. L'utilisation de **BNI-NET**, postérieurement à l'entrée en vigueur des modifications tarifaires, vaudra acceptation de celles-ci par l'Abonné.

L'Abonné autorise expressément la Banque à prélever les sommes dues en vertu de la présente convention sur le compte de facturation.

L'Abonné fait son affaire personnelle du règlement des communications dont le coût lui est directement facturé par l'exploitant du réseau de télécommunication et le fournisseur d'accès à Internet choisi.

## Article 10 : Plafond des virements effectués sur BNI-NET

Les virements sont exécutés dans la limite des plafonds journaliers ci-après :

| Plateforme BNI-NET | Types d'opération           | Plafonds par type d'opération |
|--------------------|-----------------------------|-------------------------------|
| WEB                | Virement BNI - BNI          | 10 000 000,00                 |
|                    | Virement BNI - Autre banque | 10 000 000,00                 |
|                    | Mise à disposition          | 2 000 000,00                  |
| Mobile             | Virement BNI - BNI          | 10 000 000,00                 |
|                    | Virement BNI - Autre banque | 10 000 000,00                 |

## Article 11 : Responsabilité de la Banque

### 11.1

La Banque s'engage à mettre tout en œuvre pour assurer le fonctionnement, dans des conditions optimales, de **BNI-NET** et la confidentialité des informations communiquées. Ainsi, toutes les informations personnelles et en particulier les données bancaires, le numéro d'identification et le mot de passe circulant sur les réseaux de télécommunication sont systématiquement cryptées.

### 11.2

La Banque n'est pas responsable du transport des données, de la qualité et de la disponibilité des réseaux de télécommunication ni des interruptions de service par suite de cas fortuits ou de force majeure et, en particulier, celles qui se produiraient du fait :

- de conflits sociaux - même partiels - survenant à la BNI MADAGASCAR ou chez tout autre intermédiaire intervenant dans le fonctionnement de ses produits télématiques,
- de défaut de fourniture de courant électrique,
- d'interruptions de service consécutives à un mauvais fonctionnement du matériel de l'Abonné ou du réseau de télécommunication,
- de l'interruption des relations bancaires avec un pays déterminé,
- de toute cause qui échappe au contrôle de la Banque,

Seuls des préjudices directs et certains peuvent donner lieu à indemnisation du Client. Les préjudices indirects ou consécutifs telle la perte d'une chance de gain ne peuvent donner lieu à indemnisation.

### 11.3

A défaut d'opposition régulièrement notifiée, la Banque n'est davantage pas responsable des conséquences de l'utilisation par un tiers, du numéro d'abonné et du mot de passe de l'Abonné et de l'un de ses mandataires.

## Article 12 - Sécurité et confidentialité

Le Client s'engage à informer la Banque de toutes modifications de la liste des personnes habilitées au titre de la présente Convention. Il s'ensuit que le Client fait siennes les conséquences de toute divulgation et s'interdit de rechercher la responsabilité de la Banque en cas d'utilisation du service par une personne habilitée.

## Article 13 : Préconisations

### 13.1

L'Abonné est tenu de prendre toutes les précautions nécessaires dans la conservation et l'utilisation de son numéro d'identifiant et de son mot de passe. Il doit être particulièrement vigilant lorsqu'il se rend sur le site transactionnel BNI-NET, en adoptant les bonnes pratiques suivantes :

- vérifier systématiquement que l'adresse du site auquel l'Abonné se connecte est bien sécurisée et commence toujours par https (le "s" signifiant que le site est bien sécurisé)
- ne jamais répondre à des mails lui demandant des informations personnelles
- ne jamais cliquer sur un lien compris dans un mail où l'on demande au destinataire de se connecter afin de réactiver un identifiant ou de réaliser des modifications sur cet identifiant. La Banque n'enverra jamais de message à l'Abonné avec un lien l'invitant à taper ou changer ses numéro d'identifiant et/ou code personnel via un lien
- changer régulièrement le mot de passe d'accès à BNI-NET conformément à l'article 4
- contacter son Gestionnaire de compte pour toute demande d'information complémentaire

### 13.2

Pour protéger le caractère confidentiel de ses données bancaires, l'Abonné est invité à prendre les dispositions adéquates en fonction de son propre matériel logiciel pour, soit prévenir la mémorisation, dans son micro

ordinateur, des données consultées, soit pour procéder à l'effacement de celles-ci une fois la consultation terminée.

S'il importe des données bancaires sur un logiciel de gestion, l'Abonné veillera à en interdire l'accès aux tiers non autorisés.

### **13.3**

Il appartient, d'autre part, à l'Abonné de prendre toutes mesures appropriées pour protéger les données et/ou les logiciels stockés ou chargés sur son équipement informatique de la contamination par des virus ou de tentatives d'intrusion.

## **Article 14 : Durée de l'abonnement – résiliation**

### **14.1**

L'abonnement à **BNI-NET** est conclu pour une durée indéterminée prenant cours à dater de l'adhésion de l'Abonné.

### **14.2**

Le contrat d'adhésion peut être résilié par chaque Partie, à tout moment et en dehors des autres cas prévus au titre dudit Convention, par simple lettre, moyennant le respect d'un préavis d'un mois à compter de la date d'envoi de la lettre.

Il peut être résilié de plein droit par chaque Partie, par simple lettre, sans préavis et sans préjudice de dommages et intérêts, en cas de faute grave de l'autre Partie.

Il est en outre résilié automatiquement et sans formalité, si bon semble à la Banque, en cas de non paiement de l'une quelconque des sommes dues au titre des conditions financières ou de clôture du ou des comptes du Client. En cas de résiliation pour quelque motif que ce soit, les Parties sont tenues de prendre toutes dispositions utiles en vue du dénouement des opérations en cours.

## **Article 15 : Modification de la convention**

Toute modification de la présente convention sera notifiée à l'Abonné au moins trente (30) jours avant sa date d'entrée en vigueur par l'intermédiaire de messages spécifiques ou inclus dans une lettre BNI MADAGASCAR adressée à l'Abonné ou par tout autre moyen.

En cas de désaccord, l'Abonné aura la possibilité de résilier, sans préavis, son abonnement.

La version en vigueur de la présente convention est consultable à tout moment sur **BNI-NET**, sous la rubrique "**Convention BNI-NET**".

## **Article 16 : Données personnelles**

La Banque s'engage à ne faire usage des informations nominatives recueillies dans le cadre de **BNI-NET** que pour les seules nécessités de leur gestion et pour satisfaire aux obligations légales et réglementaires.

Ces informations peuvent donner exercice aux droits d'accès et de rectification, par l'intermédiaire de l'agence sur les livres de laquelle est tenu le compte de facturation.

L'Abonné et, le cas échéant, son mandataire autorisent expressément la Banque à communiquer aux entreprises auxquelles elle pourrait sous-traiter certains travaux, les données nécessaires à l'exécution de ceux-ci.

## **Article 17 : Documents contractuels et loi applicable**

### **17.1**

La convention **BNI-NET** se compose du présent texte et du contrat d'adhésion sous réserve des avenants ou annexes qui viendraient en modifier ou compléter les dispositions.

### **17.2**

La présente convention est soumise au droit malgache.

## **Article 17 bis : Preuve des instructions et des transactions.**

Les relevés d'opérations et soldes qui sont communiqués dans le cadre de la présente convention le sont sous réserve des opérations en cours de comptabilisation. L'abonné demeure donc tenu de contrôler les relevés de compte périodiques adressés par la Banque qui seuls font foi.

La Banque apporte la preuve des opérations de virement effectuées par l'intermédiaire de **BNI-NET** et la justification de leur inscription aux comptes inscrits dans l'abonnement au moyen d'un récapitulatif de transactions établi quotidiennement et automatiquement par ses systèmes.

Passé le délai de un (01) mois stipulé dans les relevés de compte périodiques adressés à l'Abonné, celui-ci sera réputé avoir approuvé les opérations portées à sa connaissance et aucune réclamation les concernant ne sera plus recevable.

#### **Article 18 – Impôts et taxes**

Tous impôts, taxes présents et futurs résultant de la présente Convention ou de ses suites et conséquences seront à la charge du Client.

#### **Article 19 – Résolutions amiables des différends**

Les Parties conviennent de se concerter pour aboutir à un règlement amiable de leurs différends qui viendraient à naître à propos de la validité, de l'interprétation, de l'exécution ou de l'inexécution, de l'interruption ou de la résiliation de la présente convention.

Si aucun accord ne peut intervenir au terme d'un délai de quarante cinq (45) jours à compter de leur survenance, une procédure d'arbitrage pourra être lancée sur l'initiative de la Partie la plus diligente.

Les différends résultant de la présente Convention seront tranchés définitivement par le Centre d'Arbitrage et de Médiation de Madagascar (CAMM), règlement auxquels les Parties déclarent adhérer.

Le Tribunal Arbitral sera composé de trois (03) Arbitres choisis parmi la liste des Arbitres du CAMM.

Chaque Partie désignera et nommera un (01) Arbitre; et les deux (02) Arbitres ainsi nommés en désigneront un troisième (3ème) qui présidera alors le Tribunal Arbitral.

Le Tribunal Arbitral statuera définitivement, aussi bien sur le fond du différend que sur la prise en charge des honoraires de l'instance arbitrale et des frais administratifs, notamment si le différend résulte d'une mauvaise foi manifeste de l'une des Parties.

En conséquence, chacune des Parties s'engage à respecter et exécuter de bonne foi toute décision et/ou sentence arbitrale rendue(s) par le Tribunal Arbitral.

La langue de l'arbitrage sera le Français. Le Tribunal Arbitral siégera à Antananarivo, MADAGASCAR.

Il reste entendu que l'exécution de la convention courra pendant la procédure d'arbitrage, sauf résiliation expresse par l'une ou l'autre des Parties.