

# CONDITIONS GENERALES

**BNI**

## Article 1 : Objet

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation (ci-après dénommées « CGU ») définissent 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'utilisateur ») une application mobile et web avec un service d'échange sécurisé de données informatisées, accessible par Internet, dénommé **BNI** qui constitue un moyen de communication entre les Parties.

L'utilisateur déclare avoir lu et accepté les CGU à jour en utilisant l'Application BNI.

Ci-après les fonctionnalités proposées :

## Demande d'ouverture de compte Épargne en ligne

L'application permet à l'utilisateur d'initier une demande d'ouverture de compte Épargne en ligne.

Dans ce cadre, l'utilisateur peut :

- Choisir l'offre Épargne souhaitée (**Épargne+** / **Mitsiry** / **Mitombo**)
- Confirmer son choix via la saisie de son code d'accès
- Signer électroniquement les documents nécessaires à la demande d'ouverture
- Recevoir une notification par e-mail lors de la création du compte
- Notification du gestionnaire associé à la création du compte
- Effectuer un premier virement lors de l'ouverture
- Effectuer des virements ultérieurs

Le RIB affiché lors de la génération du contrat sur l'application est fourni à titre de simulation. Le RIB définitif sera transmis au client par e-mail, avec une copie adressée à son gestionnaire de compte.

## Demande d'ouverture de compte bancaire

- L'Application permet à l'utilisateur d'initier une demande d'ouverture de compte bancaire en ligne. Dans ce cadre, l'utilisateur peut notamment : Remplir un formulaire interactif directement depuis l'Application ;
- Prendre en photo et transmettre les pièces justificatives requises (pièce d'identité, justificatif de domicile, etc.) ;
- Signer électroniquement les documents nécessaires à la demande d'ouverture

## Consultation de la situation bancaire

- Consultation en temps réel des soldes de comptes en MGA et/ou en devises
- Consultation des dernières opérations sur les comptes en MGA et/ou les comptes en devises
- Consultation de l'historique des mouvements sur 6 mois
- Consultation de la liste des comptes
- Consultation de la liste des épargnes
- Consultation du Dépôt à Terme
- Consultation des prêts
- Consultations des Assurances
- Consultation des virements récents et permanents

### **Réalisation des opérations en ligne**

- Virement compte à compte pour un même titulaire
- Virement vers des tiers BNI
- Virement vers des tiers Confrères

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

- Scanne des informations d'un autre compte BNI
- Partage les informations du compte via le QR Code
- Téléchargement des extraits d'opération en fichier PDF.
- Gestion des bénéficiaires
- Téléchargement du relevé d'identité Bancaire

### **Demande de crédit instantanée**

- Demande de crédit : sélection d'un compte courant pour initier la demande de crédit
- Client éligible – bouton "Autres choix" : si le client est éligible à plusieurs offres, il pourra choisir d'autres offres à part l'offre principal.
- Client éligible – bouton "Autres choix" retourne un vide si le client est éligible uniquement à l'offre principal
- Client éligible – bouton "GO" : Permettre aux clients de lancer la demande de crédit
- Client éligible – Validation de la demande via code d'accès ou reconnaissance faciale
- Signature électronique du contrat : Permettre aux clients de valider sa demande en apposant sa signature électronique

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

- L'authentification forte est requise lors de la première connexion à l'Application.
- L'authentification à l'application est sécurisée par un code d'accès.
- L'identification à partir de la biométrie est proposée pour une authentification sécurisée et protégée.
- Pour le web, la première authentification sur un navigateur est sécurisée par un code d'accès et code OTP envoyé par email

**-Pour l'application**, l'Operations ci-après est sécurisée par un code d'accès ou par biométrie :

- Les virements
- La modification des informations personnelles
- Affichage des informations de la carte

**-Pour le web**, l'opérations ci-après est sécurisée par un code d'accès et un OTP par SMS:

- Les virements vers un nouveau bénéficiaire ou à un bénéficiaire non enregistré
- La modification des informations personnelles

Les virements vers un bénéficiaire déjà enregistré sont sécurisés par un code d'accès.

En fonction des évolutions technologiques, la Banque apportera à **BNI** les évolutions et adaptations qui s'imposent ou lui semblent souhaitables. La Banque informera l'Utilisateur 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 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'Utilisateur dans la mesure du possible par notification sur l'application ou 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 3 : Ouverture de compte**

L'ouverture d'un compte bancaire via l'application BNI est réservée aux personnes âgées d'au moins **21 ans** et juridiquement capables. Le Client doit fournir les informations exactes avec des justificatifs valides.

L'ouverture est subordonnée à la validation des procédures de contrôles KYC et le client accepte par les présentes d'effectuer toutes les démarches nécessaires afin de finaliser la création de son compte bancaire auprès d'une Agence BNI MADAGASCAR qu'il aura choisie dans l'Application, notamment en se présentant en agence pour la vérification de son identité dans un délai d'un mois suivant l'ouverture du compte.

BNI MADAGASCAR se réserve le droit de refuser une demande d'ouverture de compte sans justification.

Lors de la création du compte via l'Application BNI, le Client reconnaît avoir lu et approuvé toutes les conditions générales liées à son compte et à tous les produits bancaires dérivés.

Le RIB délivré par l'Application BNI est initialement bloqué au débit jusqu'à ce que le compte soit validé.

Après validation du compte, le blocage au débit est levé, mais certaines restrictions demeurent tant que la vérification d'identité du Client n'a pas été effectuée en agence.

Les opérations de virement sur le compte sont limitées à un plafond de quatre millions (4 000 000) d'Ariary sur une période de 30 jours. En revanche, aucune limitation n'est appliquée aux opérations de crédit.

Tant que la vérification d'identité du Client n'a pas été effectuée, celui-ci ne pourra pas accéder aux autres produits bancaires tels que les sous-comptes, crédits ou autres services associés. À défaut de présentation du Client en agence pour la vérification de son identité dans ce délai de 30 jours, le compte sera automatiquement bloqué au débit et au crédit, sans qu'aucune notification préalable ne soit envoyée au Client.

La durée avant blocage pourra toutefois varier en fonction des délais de personnalisation des cartes.

Les restrictions appliquées au compte sont levées dès lors que le Client se présente en agence pour effectuer la vérification de son identité, laquelle se fait lors de la récupération de sa carte. Dès cette étape accomplie, le compte devient pleinement opérationnel et toutes les limitations précédemment appliquées sont supprimées.

Le compte ouvert sera libellé en MGA.

## **Article 4 : Exécution des opérations et provision**

Le virement devient irrévocable à partir du moment où les données ont été introduites et validées par le Client 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.

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

Il est impossible d'annuler un virement qui a déjà été effectué. Si votre compte bancaire a été débité et que le destinataire s'est vu créditer le montant, vous ne pourrez pas annuler le virement car celui-ci est irrévocable. Seule un virement BNI vers BNI avant cut Off Time est annulable, le temps accordé pour l'annulation est lié au délai nécessaire pour transférer l'argent.

Pour des raisons de sécurité, le Client se doit de vérifier régulièrement ses bénéficiaires enregistrés dans l'application et de contacter directement la Banque en cas d'anomalie.

Si le RIB du bénéficiaire confrère communiqué à la banque est erroné, l'ordre ne sera pas exécuté

## **Article 5 : Processus d'activation**

L'Utilisateur accède à **BNI** en suivant un processus d'activation soit via l'Application, soit via Web. Il devra fournir des informations personnelles relatives à son identité et son compte. Des actions de validation et de paramétrage suivront

afin d'accéder pleinement aux fonctionnalités de l'application.

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

En cas d'oubli de Code d'accès par l'Utilisateur, ce dernier peut effectuer une demande de réinitialisation depuis son application, puis les instructions et le processus de réinitialisation passent par son e-mail.

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

## **Article 6 : Refus d'accès**

Lors de l'activation de l'application, si un client parvient à l'étape de création de son code d'accès et qu'il reste inactif dans les 6 premiers mois suivant son activation alors le client est invité à refaire le processus d'activation.

En revanche, si le client reste inactif pendant plus d'un an, ce dernier sera alors invité à réactiver son compte en suivant la procédure d'activation.

La composition d'un code d'accès erroné entraîne, après 3 tentatives, un blocage temporaire de 30 min, de l'accès

## **Article 7 : Informations – aide**

### **7.1**

L'Utilisateur peut se familiariser avec le produit grâce à des tutoriels qui seront disponibles sur les réseaux sociaux.

### **7.2**

Les informations pratiques concernant le fonctionnement et les évolutions du produit et de ses différents services sont disponibles dans la rubrique « Besoin d'aide » que l'Utilisateur est invité à consulter régulièrement. Elles seront également régulièrement portées à la connaissance de l'Utilisateur grâce aux lettres d'informations adressées à l'Utilisateur et aux messages diffusés.

## **Article 8 : Conditions tarifaires**

L'Utilisateur reconnaît avoir pris connaissances des conditions générales de la tarification, appliquées par la Banque, en vigueur à la date des présentes, et les avoir approuvées sans réserve.

Ces conditions tarifaires sont disponibles dans chaque agence de la Banque.

Suivant les Conditions Générales des Banques approuvées par le Client Utilisateur, la Banque aura la faculté de modifier ces conditions tarifaires moyennant notification préalable d'un (01) mois. A cet effet, la notification se fera par voie d'affichage dans les agences de la Banque soit par tout moyen laissant trace écrite.

L'Utilisateur dispose d'un délai allant jusqu'à l'entrée en vigueur du nouveau tarif pour faire connaître son refus. L'absence de contestation dans ce délai vaut acceptation des nouveaux tarifs. En cas de refus, la banque pourra mettre fin aux présentes.

L'Utilisateur 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 par lui-même.

## **Article 9 : Responsabilité de la Banque**

### **9.1**

La Banque s'engage à mettre tout en œuvre pour assurer le fonctionnement, dans des conditions optimales, de **BNI** 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.

### **9.2**

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'Utilisateur 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 dûment prouvés 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.

### **9.3**

A défaut d'opposition régulièrement notifiée, la Banque n'est davantage pas responsable des conséquences de l'utilisation par un tiers, du numéro d'Utilisateur, du code d'accès de l'Utilisateur.

## **Article 10 – Responsabilité de l'Utilisateur**

### **10.1 Sécurité et confidentialité**

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 un tiers. Le Client est le seul responsable de la sécurité et protection de son code d'accès et de son code de sécurité, toute opération initiée suite à la saisie, de son code d'accès est réputée faite par le Client lui-même ; par conséquent la Banque ne peut y être tenue responsable.

### **10.2 Propriétés Intellectuelles**

L'Application BNI ainsi que l'ensemble des éléments composants y afférents sont de la propriété exclusive de la BNI Madagascar. Toute l'Application et son contenu sont régies et protégées par la Loi portant régime de la propriété intellectuelle à Madagascar.

L'Utilisateur s'engage à utiliser l'Application conformément aux fonctionnalités qui y sont définies. L'Utilisateur s'interdit :

- Toute manipulation de modification/déformation/décompilation de l'Application
- Pratiquer l'ingénierie inversée de quelque manière que ce soit
- Tenter d'accéder aux bases de données de l'Application

Il est également interdit à l'Utilisateur de céder à un tiers les droits et obligations qu'il détient en vertu des présentes Conditions Générales d'Utilisation. La Banque peut à tout moment bloquer l'accès à l'application en cas de violation de cette interdiction et engager la responsabilité de l'Utilisateur pour tout préjudice subi.

### **10.3 Préconisations**

Pour protéger le caractère confidentiel de ses données bancaires, l'Utilisateur 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'Utilisateur veillera à en interdire l'accès aux tiers non autorisés.

Il appartient, d'autre part, à l'Utilisateur 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.

### **10.4 Signature électronique**

L'Utilisateur reconnaît que toute signature électronique apposée au moyen de l'application mobile de la Banque a la même valeur juridique qu'une signature manuscrite, conformément aux dispositions de la législation en vigueur sur la transaction électronique et la signature électronique à Madagascar.

Toute signature électronique effectuée via l'application emporte consentement exprès, libre et éclairé de l'Utilisateur aux termes du contrat, des conditions générales ou des avenants ainsi signés.

L'Utilisateur reconnaît qu'en validant électroniquement un document contractuel, il est pleinement engagé vis-à-vis de la Banque, au même titre que s'il l'avait signé physiquement, et ne peut contester la validité de son engagement pour le seul motif qu'il a été réalisé sous forme électronique.

L'Utilisateur reconnaît que la Banque conserve les traces électroniques des signatures et validations réalisées via l'application, lesquelles font foi entre les parties jusqu'à preuve du contraire. Ces éléments constituent des moyens de preuve recevables au même titre qu'un document papier signé.

### **Article 11 : Modification et Résiliation des Conditions Générales d'Utilisation**

Toute modification des présentes sera notifiée à l'Utilisateur au moins trente jours avant sa date d'entrée en vigueur par l'intermédiaire de messages spécifiques ou inclus dans une lettre BNI MADAGASCAR adressée à l'Utilisateur ou par tout autre moyen.

La version en vigueur de la présente convention est consultable à tout moment sur l'Application **BNI**, sous la rubrique « **Conditions Générales d'Utilisation BNI** ».

Le Client peut refuser la mise à jour des CGU et résilier son adhésion en désinstallant l'application sur son Mobile.

### **Article 12 : Données personnelles**

La Banque s'engage à ne faire usage des informations nominatives recueillies dans le cadre de **BNI** 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'Utilisateur 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.

Le client accepte avoir lu et adhéré à la Politique de confidentialité de la BNI Madagascar en matière de protection de données à caractère personnel se trouvant dans la rubrique « Politique de Confidentialité et protection des données à caractère personnel »

### **Article 13 : Documents contractuels et loi applicable**

#### **13.1**

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

#### **13.2**

La présente convention est soumise au droit malgache.

Toute modification ou ajustement nécessaire à la conformité légale prendra effet immédiatement après l'entrée en vigueur de la législation ou réglementation concernée. Ces ajustements entreront en vigueur immédiatement dès qu'une telle modification sera entrée en vigueur, sans nécessiter de nouvelle signature ou d'accord formel entre les parties.

### **Article 14 : 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'Utilisateur 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** 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 mois » stipulé dans les relevés de compte périodiques adressés à l'Utilisateur, celui-ci sera réputé avoir approuvé les opérations portées à sa connaissance et aucune réclamation les concernant ne sera plus recevable.

### **Article 15 : Cookies**

Pour une satisfaction pleine de l'Utilisateur, et pour la sécurité des données. L'Application BNI utilise les témoins de connexion « Cookies ». Il s'agit de plusieurs fichiers stockant des informations pour le traitement des données de l'Utilisateur sur son appareil et serviront à identifier l'Utilisateur à chaque accès à l'Application.

L'Utilisateur a la faculté d'accepter ou de gérer les préférences en cliquant à tout moment dans la rubrique « Cookies ». Ces préférences seront prises en compte dès modification. L'Utilisation de l'Application sans modification de ces

préférences vaut acceptation de la part de l'Utilisateur.

#### **Article 16 : Sécurité**

La BNI Madagascar dispose d'une sécurité de haut niveau et sous surveillance permanente pour la protection de l'Application de la BNI. Tout accès frauduleux est interdit et sanctionné par la loi.

Toutefois, la BNI Madagascar ne saurait garantir et assurée une sécurité absolue sur l'Utilisation du Client d'un appareil non protégé ni sécurisé.

L'Utilisateur accepte de prendre toutes les mesures nécessaires afin de protéger ses propres données ainsi que son appareil contre tout éventuel virus, toute forme de piraterie informatique.

#### **Article 17 : 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 18 : Résolutions amiables des différends**

Les Parties conviennent de se concerter pour aboutir à un règlement amiable de leurs différends. Si aucun accord ne peut intervenir au terme d'un délai de 45 jours à compter de leur survenance, la Juridiction compétente est celle de la Juridiction d'Antananarivo.