

CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DU MOBILE BANKING

Le présent document constitue l'intégralité du contrat régissant votre abonnement au mobile Banking dénommé « **Pass TMoney** » auprès de notre banque.

1) Définition

« **La Banque** » : désigne Orabank Togo SA.

« **Opérateur technique** » : désigne Togo Cellulaire

« **Pass TMoney** » désigne le nom commercial du mobile Banking d'Orabank

« **Conditions Générales** » : désigne le présent document.

« **Client** » : désigne toute personne physique et morale titulaire ou cotitulaire d'un compte dans les livres d'Orabank Togo ayant souscrit au service mobile Banking de la Banque.

« **Service** » : désigne le service mobile Banking.

« **Code à usage unique** » : désigne un identifiant répondant aux critères de sécurité instaurés et destinés à sécuriser l'opération pour laquelle il a été généré. Ce code ne peut être utilisé qu'une fois.

« **Code de sécurité** » : désigne le mot de passe ainsi que tout autre code ou clé répondant aux critères de sécurité instaurés par les acteurs et ayant pour objet d'identifier et d'authentifier l'utilisateur pour les besoins de son accès à son espace personnel.

« **Espace Keaz** » : environnement accessible, par le biais de connexion à la plateforme digitale omnicanale d'Orabank Togo.

« **Compte Mobile money** » : désigne le compte de portefeuille électronique du Client sur la plateforme gérée par l'Opérateur technique.

« **Le mobile Banking** » est un système permettant au client de la banque, abonné de l'opérateur mobile partenaire, de réaliser via son téléphone mobile un ensemble d'opérations bancaires notamment :

- ❖ Approvisionner en monnaie électronique son compte de mobile money par débit de son compte bancaire rattaché au service ;
- ❖ Transférer de l'argent du compte mobile money rattaché au service vers son compte bancaire ou celui d'un tiers ;
- ❖ Demander le solde du compte domicilié à la banque ;
- ❖ Demander l'historique des transactions du compte domicilié à la banque.

2) Conditions préalables à l'utilisation du service

Le Client ne peut bénéficier des services proposés que sous réserve de l'acceptation de l'ensemble des stipulations des conditions générales

Le client, pour accéder au service, doit remplir les conditions ci-après :

- ❖ Disposer d'un compte actif dans les livres de la banque
- ❖ Disposer d'un compte Mobile Money enregistré (Full KYC ou KYC2) sur la plateforme gérée par l'Opérateur technique

L'utilisation de ce service est règlementée conformément et sous réserve de la législation monétaire, fiscale, aux embargos, à la lutte contre la corruption, le blanchiment d'argent ou le financement du terrorisme, en vigueur au TOGO et dans les divers pays concernés par l'exécution de tout ou partie des instructions données par le client, ainsi que des règles déontologiques et prudentielles applicables.

La banque se réserve le droit de suspendre l'accès au service d'une manière générale ou par l'intermédiaire d'une clé d'accès particulière si elle devait relever des faits laissant présumer l'utilisation frauduleuse ou la tentative d'utilisation frauduleuse de ses services. Elle en informe aussitôt le ou les intéressés, par tout moyen à sa convenance.

3) Réclamation

Le client a la possibilité de déposer une réclamation par écrit à la banque auprès de son gestionnaire de compte, d'envoyer un mail à l'équipe support de la banque toutotgsupportdigital@orabank.net, ou appeler le service clientèle de Togo Cellulaire sur le 8845 à compter de la date de l'opération

contestée. Les deux parties conviennent d'apporter les meilleurs soins à leur information réciproque sur les conditions d'exécution de l'opération.

- ❖ En cas de réclamation justifiée, la situation sera rectifiée.

4) Opposabilité

Les présentes Conditions Générales sont opposables au Client dès leur acceptation, matérialisée par la validation électronique.

La Banque se réserve le droit d'apporter aux présentes Conditions Générales toutes les modifications qu'elle juge nécessaires et/ou utiles. Elle se réserve également la possibilité de modifier en tout ou partie le document afin de l'adapter, notamment, aux évolutions de son exploitation, et/ou à l'évolution de la législation et/ou aux évolutions des services proposés.

Les présentes Conditions Générales sont opposables pendant toute la durée d'utilisation du produit et jusqu'à ce que de nouvelles conditions générales d'utilisation remplacent les présentes.

La Banque communiquera au client les nouvelles conditions générales d'utilisation par tout moyen, et ce, dès leur date d'entrée en vigueur.

5) Droit de la protection intellectuelle

Toute reproduction totale ou partielle, de quelque élément que ce soit, des éléments liés au Service et cela par quelque procédé que ce soit, sans autorisation expresse des détenteurs de droits est interdite et constituerait une contrefaçon susceptible d'engager la responsabilité civile et pénale du contrefacteur.

En conséquence, le Client s'interdit tout agissement et tout acte susceptible de porter atteinte directement ou non aux droits de propriété intellectuelle de la Banque.

6) Protection des données personnelles

Les données personnelles recueillies auprès du Client sont obligatoires pour permettre à la Banque, responsable du traitement, de procéder à la réalisation de ses opérations via le Service. Elles pourront être utilisées par la Banque pour les besoins de gestion interne, la gestion de la relation bancaire, les études statistiques et pour satisfaire aux obligations légales et réglementaires. Celles-ci seront traitées conformément à la loi n°2019-014 du 29 octobre 2019 relative à la protection des données à caractère personnel.

ORABANK TOGO s'engage, dans le cadre de ses activités professionnelles et conformément à la réglementation en vigueur, à assurer la protection, la confidentialité et la sécurité des données à caractère personnel concernant le Client ainsi qu'à respecter la vie privée du Client.

7) Responsabilités

Sachant qu'aucune souscription ne peut être réalisée en l'absence de validation par le client avec un Code à usage unique. Aucune opération ne peut être réalisée en l'absence d'un code secret. Tout code à usage unique ou tout code secret sont strictement personnels et confidentiels. Le Client est seul responsable de la préservation et de la confidentialité de son Code secret et de son code à usage unique et, par conséquent, des conséquences d'une divulgation volontaire ou involontaire à l'égard de toute personne tierce.

Le client est le seul responsable de toute opération exécutée à partir de son espace personnel, en utilisant son code de sécurité. Toute utilisation de l'espace personnel et, en conséquence, toute opération réalisée à partir de cet espace, par l'usage du code secret attribué au Client est présumée être exécutée par ce dernier et sous sa seule responsabilité. Il assume, seul, l'entière responsabilité d'erreurs de manipulation par ses soins ou de divulgation par ses soins de son code à des tiers et il déclare qu'il décharge expressément la banque de toute responsabilité à cet égard.

Le Client a l'obligation de notifier à la Banque, sans délai, toute compromission de la confidentialité de son code secret ou toute utilisation dont il aurait connaissance de ses données confidentielles par un tiers. Il peut également procéder au changement de son code secret directement dans l'option de gestion du compte Mobile Money.

Le Client est également responsable des informations qu'il fournit, à distance, à la Banque. La banque se réserve le droit d'entamer toute procédure judiciaire à l'encontre du Client dans le cas où celui-ci fournit de fausses déclarations pour l'accès à ses services.

La Banque se réserve le droit de suspendre l'accès au Service nécessitant l'identification du Client si elle relève des faits laissant présumer une utilisation frauduleuse ou une tentative d'utilisation frauduleuse de ses services ou que le Client a communiqué des informations inexactes se rapportant à son identité. Elle en informe aussitôt le Client, par tout moyen à sa convenance, ce qui est expressément accepté par ce dernier.

8) Sécurité

Tout acte frauduleux lié au Service est interdit et sanctionné pénalement.

La Banque fait ses meilleurs efforts, conformément aux règles de l'art, pour sécuriser l'accès au Service, mais elle ne saurait assurer une sécurité absolue.

Les codes personnels du Client sont strictement confidentiels. Il s'engage à les tenir secrets et s'interdit de les communiquer à des tiers. Il est entièrement responsable de la conservation et de l'utilisation de ses codes et, le cas échéant, des conséquences de leur divulgation et/ou de leur utilisation par des tiers.

Il appartient notamment au Client de s'assurer que la conservation et la saisie de ses codes personnels soient effectuées dans des conditions parfaites de sécurité et de confidentialité.

9) Lutte contre le blanchiment d'argent

Le Client reconnaît être informé qu'en raison des dispositions pénales spécifiques au blanchiment des capitaux et au financement du terrorisme, la Banque peut demander des informations relatives aux objectifs et conditions de réalisation de toute opération qui lui semblerait inhabituelle en raison notamment de son montant et de ses modalités ou de son caractère exceptionnel.

La Banque est d'ores et déjà autorisée à dénoncer les opérations douteuses aux autorités légales et réglementaires.

10) La durée du contrat et sa résiliation

Le présent contrat est conçu pour une durée indéterminée et sa validité ne sera effective que lorsque le client aura accepté électroniquement ou apposé sa signature dans les locaux de la Banque où il se sera rendu. Toute inscription au Mobile Banking qui ne serait pas confirmée par la signature/électronique du contrat sur support papier/électronique sera réputée nulle et de nul effet. Toute partie qui prendrait l'initiative d'une rupture devra en aviser l'autre par lettre recommandée avec accusé de réception un (1) mois avant le terme souhaité par elle, et sous réserve de la bonne exécution des opérations de paiement effectués au moyen du Service et encore en cours.

11) Inscription des comptes

Tous les comptes inscrits bénéficient d'office et au fur et à mesure de leur mise à disposition, de tous les services proposés par le Mobile Banking.

12) Autonomie des clauses

Les clauses du présent contrat sont autonomes les unes des autres et la nullité de l'une d'entre elles n'entraîne pas celle des autres.

13) Rémunération du service

En contrepartie du service rendu par la Banque, tel que mentionné ci-dessus, le client est tenu de payer une rémunération forfaitaire fixée par la Banque et prélevée sur chaque transaction directement sur le portemonnaie électronique ou sur le compte bancaire. Cette rémunération peut être révisée par la Banque à tout moment notamment en cas de fluctuations des coûts liés au service et de toute révision ultérieure des coûts.

La Banque doit informer le client du montant de ladite rémunération et de toute révision ultérieure. Le client déclare avoir pris connaissance du montant applicable au jour de la signature et l'accepte. Il déclare également accepter les montants révisés ultérieurement qui seront appliqués dès leur notification, sauf lorsque le client décide de les refuser expressément par tout moyen laissant trace écrite.

Le client autorise dès à présent un débit de son compte de monnaie électronique ou de son compte bancaire du montant de la rémunération fixée et du montant de la révision acceptée par les parties.

14) Evolution du Mobile Banking

En fonction, notamment, des évolutions technologiques, la Banque apportera au Mobile Banking les évolutions et adaptations qui s'imposent ou qui lui semblent souhaitables.

La Banque informera le client de la mise en service de ces évolutions par tout moyen laissant trace écrite.

La Banque se réserve le droit de modifier ou de supprimer tout service qu'elle jugera utile en fonction des évolutions techniques et réglementaires en prenant soin d'en informer le client.

15) Impôts et frais

Tous droits, impôts, taxes présentes et à venir de quelque nature que ce soit et d'une manière générale tous frais afférents au présent contrat ou qui en seraient la suite ou la conséquence seront à la charge du client qui s'y oblige.

16) Loi applicable et Tribunaux Compétents

Le présent contrat est régi par le droit togolais en vigueur et interprété conformément à ses dispositions. Tout litige entre les deux parties sera résolu dans le cadre d'une procédure amiable. Tout litige non résolu à l'amiable peut être soumis aux tribunaux togolais, par la partie la plus diligente.