



ANNEXE 1 : SERVICES BANCAIRES SUR INTERNET - TERMES ET CONDITIONS

Les conditions générales auxquelles il est fait référence dans les présentes décrivent les droits et obligations d'un abonné aux services bancaires par Internet. S'il vous plaît, lisez-les attentivement et si vous acceptez, signez sur l'espace prévu à la fin de la dernière page.

En demandant à utiliser ce service, vous acceptez de vous conformer aux termes et conditions suivants.

1. Définitions

Les définitions suivantes s'appliquent aux présentes Conditions générales : « Internet Banking » est le service bancaire par Internet permettant d'accéder à votre (vos) compte (s) CRDB Bank.

- «Services bancaires par Internet» signifie que toute opération bancaire par Internet fait référence à un canal de prestation de services bancaires qui permet aux clients de la banque d'accéder aux informations des comptes et d'effectuer diverses transactions sur Internet.
- «Mot de passe» est le code généré par le système envoyé au client par la CRDB Bank Burundi S.A pour une utilisation lors de la connexion initiale, ou les codes que vous sélectionnez après la première connexion, qui établit votre connexion au Service.
- Le numéro d'identification (ID) est le code généré par le système qui vous est envoyé par la CRDB Bank Burundi S.A pour être utilisé pendant toutes les opérations des services bancaires par Internet.
- «Clé à usage unique» signifie la clé qui sera envoyée au numéro du téléphone portable de l'utilisateur et qui sera utilisée chaque fois qu'un utilisateur tente de se connecter.
- «La Banque» désigne CRDB Bank Burundi S.A.

1.1.1 Utilisation de votre mot de passe de sécurité et de votre appareil OTP/ SMS / MOTP

Vous acceptez de ne permettre à quiconque d'accéder au Service ou de communiquer à quiconque votre mot de passe utilisé avec le Service. En cas de violation dans l'utilisation de votre mot de passe de sécurité, vous acceptez d'assumer la responsabilité de toutes les transactions dans les limites autorisées. La CRDB Bank Burundi S.A ne peut garantir et n'est pas responsable des violations de mot de passe de sécurité Internet, SMS, Appareil OTP ou MOTP.

1.1.2 Mot de passe oublié ou exposé

Si votre mot de passe a été oublié / bloqué, veuillez appeler le + 25771700001 ou le +25776700009, ou visitez l'agence CRDB la plus proche et signalez cet incident. Si vous pensez que quelqu'un d'autre connaît votre mot de passe, vous devez le changer immédiatement.

1.1.3 Lorsque votre relevé montre des transactions que vous contestez

Si votre relevé montre des transactions que vous contestez, veuillez-nous en informer immédiatement en appelant la Banque. Vous pouvez envoyer votre notification par écrit et par courrier à :

CRDB BANK BURUNDI S.A, à l'attention du Responsable des opérations bancaires
Boîte Postal :254 Bujumbura -BUJUMBURA

1.1.4 Disponibilité du service

Le service bancaire par Internet est disponible 24 heures par jour, sept (7) jours par semaine ; cependant, la demande de garantie bancaire, la demande de crédit documentaire commercial (LC), le formulaire de demande de modification de la garantie, la demande de modification de crédit documentaire commercial (LC), les transferts vers les banques locales (RTGS /MT102) et internationales (SWIFT) et la demande de taux négocié seront effectuées pendant les jours ouvrables et pendant les heures de travail.



1.1.5 Modifications des Termes et Conditions

La CRDB Bank Burundi S.A peut modifier les conditions générales applicables aux services bancaires par Internet ou à tout service des présentes. La Banque se réserve le droit d'utiliser ce service en tout ou en partie à tout moment.

1.1.6 Déclarations :

La Banque ne sera pas responsable dans les cas suivants :

1. Si, sans faute de la CRDB Bank, vous ne disposez pas de fonds suffisamment sur votre compte pour effectuer le virement.
2. Si des circonstances indépendantes de la volonté de la CRDB Bank (telles qu'un incendie, une inondation, une panne de courant, un équipement ou une panne technique) empêchent le transfert, malgré les précautions raisonnables que nous avons prises.
3. S'il y a un blocage sur votre compte bancaire Internet, ou si l'accès à votre compte bancaire Internet est bloqué, conformément à la politique bancaire - comme ordre du gouvernement de bloquer votre compte.
4. Si vos fonds sont soumis à une procédure légale ou à toute autre charge limitant le transfert.
5. Si votre autorisation de transfert prend fin par l'effet de la loi.
6. Si vous pensez qu'une personne autre que vous a accédé à votre compte et que vous ne parvenez pas à informer la CRDB Bank immédiatement comme indiqué dans les présentes conditions générales.
7. Si vous n'avez pas correctement suivi les instructions sur la façon d'effectuer un transfert comme inclus dans cet accord.
8. Si nous avons reçu des informations incomplètes ou inexacts de votre part ou d'un tiers concernant le compte ou le transfert.
9. Si nous avons une base raisonnable pour croire qu'une utilisation non autorisée de votre mot de passe ou de votre compte bancaire Internet s'est produite ou pourrait se produire.

Vous acceptez que la Banque ne sera pas responsable des dommages excédant votre perte réelle en raison de notre incapacité à effectuer un transfert, et nous ne serons pas responsables des dommages accessoires ou consécutifs.

Si l'une des circonstances énumérées aux sous-paragraphe deux (2) ou huit (8) ci-dessus se produit, nous vous aiderons avec des efforts raisonnables pour prendre les mesures correctives appropriées pour retracer les transactions qui n'ont peut-être pas été conclues ou pour corriger les transactions incorrectes qui ont été traitées.

1.1.7 Limites de transferts effectués via Internet Banking

Les limites pour les clients personnels doivent être définies dans le système par les administrateurs de la banque lors de la configuration dans le système. Ces limites pourront être modifiées de temps à autre à la discrétion de la direction.

1.1.8 La limite des transactions des clients individuels est initialement fixée à :

- a) FBU - 20 millions de FBU par jour
- b) USD - 10 000 USD par jour
- c) EUR - 10 000 EUR par jour

1.1.9 Limite des transactions pour les entreprises

La limite fixée pour les entreprises sera de 200 millions de FBU par jour, 100 000 USD et 100 000 EUR. Ces limites ne prendront en compte que les transferts RTGS / MT102, SWIFT et personnels.



Les clients désirant effectuer des transactions supérieures à 200 millions devront écrire une lettre officielle à leur Agence respective.

1.1.10 Divulgence d'informations à des tiers

La Banque ne divulguera pas les informations relatives à votre (vos) compte (s) et transaction (s) à des tiers, sauf avec votre autorisation, excepté dans les conditions suivantes :

1. Lorsque cela est nécessaire pour compléter les transferts ; ou afin de vérifier l'existence et l'état de votre compte bancaire sur Internet pour un tiers, tel qu'un bureau de crédit ou un commerçant ; ou
2. Afin de se conformer aux ordonnances du gouvernement ou des tribunaux.

1.1.11 Résiliation

La résiliation des services bancaires par Internet par l'une ou l'autre des parties est sans préjudice des droits qui sont déjà acquis à l'une ou l'autre des parties à l'accord de services bancaires par Internet. Cela doit être fait par les méthodes suivantes : -

1. En envoyant une lettre au Responsable des opérations bancaires à :

CRDB BANK BURUNDI S.A, à l'attention du Responsable des opérations bancaires
B.P 254 BUJUMBURA

Ou envoyer une lettre de résiliation au Directeur de l'agence de domiciliation

2. En envoyant un e-mail à : info.bi@crdbbank.co.tz

1.1.12 Structure des frais

La CRDB Bank Burundi S.A vous offre les avantages et la commodité du service bancaire par Internet à des frais fixés et revus périodiquement par la Banque. Les frais sont sujets à changement sans préavis. Les frais finaux seront évalués selon votre cycle de relevé normal.

1.1.13 Loi applicable

Le présent Accord sera régi par les lois du Gouvernement du Burundi.

1.1.14 Acceptation.

J'ai / Nous avons lu et compris les conditions générales ci-dessus relatives aux services bancaires par Internet et aux services connexes et j'ai / nous avons compris et signe par la présente pour les accepter et les respecter :

Signé par (client)

Nom..... Signature..... Date.....

Signé par (Agent de la banque)

Nom..... Signature..... Date.....

