



CONDITIONS GENERALES DE PROCREDIT BANK CONGO

I. DISPOSITIONS GENERALES

I.1 Domaine d'application et modifications

I.1.1 Domaine d'application

Les présentes Conditions Générales régissent les relations de ProCredit Bank Congo (« la Banque ») avec ses clients.

Ces relations peuvent, en outre, être régies par des Conditions Particulières qui contiennent les modifications ou compléments par rapport aux Conditions Générales. Ces Conditions Particulières sont convenues d'un commun accord entre la Banque et le client lors de l'ouverture du compte ou de l'ordre d'opération.

En cas de divergence entre les Conditions Générales et les Conditions Particulières, les dispositions de ces dernières prévalent.

I.1.2 Modifications

Toute modification de ces Conditions Générales sera communiquée au client par une notice affichée dans les espaces réservés aux clients de la Banque.

Ces modifications sont présumées être acceptées par le client sauf désaccord exprimé par écrit par ce dernier. L'objection du client doit être communiquée à la Banque au plus tard 10 jours ouvrés après la notification des modifications.

I.2 Secret bancaire et levée du secret bancaire

Les opérations et données des clients sont couvertes par le secret professionnel auquel la Banque est tenue. Toutefois, ce secret peut être levé, soit à la demande expresse du client au bénéfice exclusif des personnes qu'il désignera par écrit, ou conformément à la réglementation en vigueur.

Par ailleurs, les informations détenues par ProCredit Bank Congo peuvent, dans les limites du secret et de la déontologie bancaires, être partagées avec les partenaires de la Banque pour permettre au client de bénéficier des avantages

d'un partenariat, ainsi qu'avec des tiers pour permettre la gestion des opérations ou pour satisfaire aux obligations légales.

Dans la même perspective, ProCredit Bank Congo, ayant souscrit à la loi FATCA (Foreign Account Tax Compliance Act), se réserve le droit de reporter au fisc américain, les informations sur les avoirs d'un compte qui rentrent dans la définition de cette loi américaine.

ProCredit Bank Congo prend les mesures nécessaires pour assurer la confidentialité des informations transmises.

I.3 Blocage et gel des avoirs

En cas de fraude, la banque se réserve le droit de bloquer les avoirs du client logés en compte et ce dans les limites des conditions fixées par la législation locale en vigueur.

Lorsqu'une opération est suspicieuse ou effectuée dans des conditions de complexité inhabituelles, ou parait ne pas avoir de justification économique ou d'objet licite apparent, la banque se réserve le droit de surseoir l'exécution de cette opération en raison des diligences à accomplir et de bloquer le compte.

I.4 Responsabilité de la banque et négligence fautive du client

I.4.1 Principes de la responsabilité

Dans l'exécution de ses obligations, la Banque est responsable en cas de faute majeure ou de négligence grossière de son personnel seulement si la réclamation lui est soumise dans les 10 jours ouvrés suivant la survenance des événements ayant conduit à la réclamation.

La responsabilité de la Banque envers le client est limitée au montant nominal de la transaction en cause et ne pourra jamais excéder ce montant.

Au cas où le client aurait contribué, à l'occurrence, à la perte par sa propre faute (par exemple, manquement à son devoir de coopérer ou de par un acte de négligence), la contribution à la couverture de cette perte par chacune des



parties sera déterminée selon la part de responsabilité respective de la Banque et du client.

I.4.2 Transactions nécessitant l'intervention d'un tiers

Lorsque des transactions nécessitent l'intervention d'une tierce partie sur laquelle la Banque s'appuie pour leur exécution, la Banque traite cet ordre en le transmettant à la partie tierce sous son propre nom.

Dans de tels cas, la responsabilité de la Banque est limitée au choix et aux instructions de cette tierce partie.

I.4.3 Transfert reçu

Lorsque le client reçoit un paiement dans une monnaie différente de celle de son compte, la banque se réserve le droit de créditer le client dans la monnaie du compte en effectuant une opération de change conformément au taux du jour.

I.4.4 Ouverture de compte

L'ouverture de compte devient effective 48 heures après la demande. Lorsque l'ouverture ne peut être acceptée, la banque a l'obligation d'informer son client de sa décision sans avoir à se justifier. Dépassé ce délai, l'ouverture de compte est effective.

I.4.5 Pertes consécutives à l'interruption des activités

La Banque ne sera pas responsable des pertes consécutives aux cas de force majeure (catastrophes naturelles ou faits du prince d'origine nationale ou étrangère).

I.5 Compensations opérées par le client

Le client ne peut compenser ses droits avec ceux que la Banque dispose à son égard que dans la mesure où les droits du client sont incontestés ou ont été confirmés par une décision judiciaire non susceptible de recours.

I.6 Droits sur les actifs lors du décès d'un client

Lors du décès du client, la Banque se réserve le droit de demander, pour clarifier les droits sur les actifs de ce client, la production d'un acte notarié ou d'un acte d'état-civil authentifiant les droits

des héritiers. Tout document en langue étrangère doit, si la Banque en fait la demande, faire l'objet d'une traduction officielle.

Lorsque la Banque peut, de bonne foi, considérer la personne dont le nom est mentionné sur l'acte notarié ou l'acte d'état-civil comme l'ayant droit ou l'héritier du titulaire du compte, la Banque est en droit de lui transférer la propriété des actifs du titulaire du compte ou de lui restituer tout titre immobilier remis comme garantie de remboursement. Après ce transfert ou restitution, la Banque est déchargée de toutes ses obligations vis-à-vis des autres ayants droit ou héritiers éventuels du titulaire du compte.

Les héritiers et ayants droit du défunt sont solidairement et indivisiblement tenus au remboursement du solde débiteur et de toute somme due par ce dernier à la banque.

I.7 Lois applicables

Sauf convention écrite contraire, les relations de ProCredit Bank Congo avec sa clientèle sont régies par le droit de la République Démocratique du Congo.

I.8 Validité

L'invalidité ou l'illégalité éventuelle d'une ou plusieurs clauses de ces Conditions Générales n'affecte pas la validité des autres clauses constituant ces Conditions Générales.

II. TENUE DES COMPTES

II.1 Fonctionnement du compte courant

Le compte courant du client est destiné à l'encaissement de ses ressources et au règlement de ses dépenses. Il est convenu que ce compte fonctionne selon les règles d'un compte courant par lequel les créances et dettes forment un solde de compte seul exigible.

Pour ce qui est du compte Camarad', le titulaire est un étudiant dont l'âge peut être compris entre 18 et 27 ans. Dès que ce dernier atteint 28 ans, le compte doit être transformé en un compte courant classique. Tous les frais relatifs à ce compte sont disponibles sur l'aperçu des produits et services.

Lorsque le compte courant n'enregistre aucune transaction pendant six mois, la banque le rend inactif.



N.B. Un compte courant inactif peut être, sur décision de la banque, transformé en « comptes courants générant des intérêts et exemptés des frais de tenue de compte » .

II.2 Fonctionnement du compte d'épargne

Le compte d'épargne est destiné à la conservation et à la rémunération des montants déposés par le client. Les intérêts sur les sommes en compte sont calculés quotidiennement et versés en fin de mois.

Le nombre des dépôts n'est pas limité. Le taux d'intérêt ainsi que la tarification des retraits sont disponibles sur l'aperçu des produits et services.

Concernant le compte Junior, le titulaire du compte n'est pas autorisé à disposer des fonds avant qu'il n'ait atteint l'âge de 18 ans. En revanche, dès qu'il atteint la maturité, le compte est transformé en un compte d'épargne classique. Le titulaire du compte dispose des fonds à sa convenance et de façon indépendante.

Lorsque le compte d'épargne n'enregistre aucune transaction pendant vingt-quatre mois, la banque le rend inactif.

II.3 Fonctionnement du dépôt à terme

Le dépôt à terme est un compte rémunéré dont le solde et la durée ont été préalablement définis par le client. Ce solde et cette durée ne sont pas modifiables, sauf accord exprès de la Direction de la Banque.

Les intérêts sur ce compte sont calculés quotidiennement et versés soit mensuellement, soit à l'échéance.

Le renouvellement du dépôt à terme à son échéance, est automatique si le client a émis ce souhait lors de l'ouverture du compte. Les différents taux d'intérêt du compte à terme sont disponibles sur l'aperçu des produits et services.

II.4 Relevé des opérations bancaires.

L'extrait de compte reprend la dernière transaction effectuée ainsi que le solde disponible. Le relevé de compte est remis au client sur sa demande. Ce document mentionne le solde du compte ; l'historique des opérations bancaires et éventuellement les intérêts acquis ou dus par le client.

Les réclamations relatives aux opérations figurant sur ce relevé doivent être formulées, par écrit, dans un délai de 10 jours ouvrés à compter de la date mentionnée sur le relevé. Passé ce délai, les opérations et écritures sont réputées définitivement approuvées par le client, sauf dans le cas où celui-ci rapporterait la preuve d'une erreur, d'une omission ou d'une fraude.

II.5 Annulation et inversion des écritures sur le compte

Les opérations créditées de façon incorrecte sur un compte peuvent être corrigées par une écriture débitrice.

Le client ne peut s'opposer à cette écriture correctrice, quand bien même il aurait déjà disposé du montant crédité de façon erronée sur son compte.

II.6 Risques relatifs aux comptes et transactions en devise étrangère

Les comptes en devises étrangères servent à effectuer les virements transferts entrants et sortants du client en devises étrangères.

Les transferts sortants sur ces comptes (c'est-à-dire les mouvements induisant une écriture débitrice sur ces comptes) sont traités par les banques correspondantes, à moins que la Banque ne les exécute au sein de sa propre organisation.

La Banque peut être temporairement déchargée de ses obligations en matière de transfert sortants ou de transferts entrants dans la mesure où, et aussi longtemps qu'elle ne pourra disposer ou seulement de façon très restrictive des devises dans lesquelles la transaction doit être effectuée. Tant que cette situation perdure, la Banque n'est ni tenue d'exécuter son obligation à travers une autre organisation ou dans une autre devise, ni de fournir le montant correspondant en espèces.

II.7 Devoir de coopération du client

II.7.1 Représentants légaux et personnes autorisées

À l'ouverture du compte, si nécessaire, le client informera la Banque sur l'identité de ses représentants légaux et des personnes autorisées par lui à effectuer des opérations sur le compte. La



Banque ne sera pas tenue d'accepter d'autres représentants légaux ou personnes autorisées que ceux-ci.

II.7.2 Changement de nom ou d'adresse du client et des pouvoirs de représentation conférés

Le client doit immédiatement informer la Banque de ses changements de nom ou d'adresse, de la résiliation ou de la modification des pouvoirs de représentation conférés à une tierce personne. Si le client est une entité légale, cette notification ne peut être fournie que par le représentant légal de l'entité, désigné conformément à la disposition précédente.

II.7.3 Clarté des ordres

Les ordres et les instructions du client doivent être exprimés sur les formulaires fournis par la Banque et doivent être sans équivoque sur le contenu de la transaction.

Les ordres de transferts d'argent seront exécutés par la Banque sur base du numéro de compte mentionné. La Banque n'est pas tenue de vérifier l'exactitude de l'information mentionnée sur le formulaire.

Les ordres ambigus peuvent donner lieu à des vérifications induisant un retard dans leur exécution. En particulier, pour les ordres de débit (transferts), le client doit s'assurer de l'exactitude et de l'exhaustivité du nom et de l'adresse du bénéficiaire, de son numéro de compte, du nom de sa banque et, si approprié, du code de celle-ci.

Les modifications, confirmations ou répétitions des ordres doivent être désignées comme telles.

II.7.4 Ordres urgents

Si le client estime qu'un ordre exige une exécution particulièrement prompte, il doit explicitement le notifier à la Banque par écrit. Dans ce cas, la Banque agit au mieux pour aider le client, mais ne peut être tenue responsable du délai d'exécution final.

II.7.5 Modification, suspension ou annulation des ordres

Le client ne peut modifier, suspendre ou annuler un ordre de transfert que si le montant à transférer n'a pas encore quitté la Banque. Si le montant a déjà quitté la Banque, celle-ci s'efforcera de

rappeler le montant avant que le paiement final au bénéficiaire ne soit effectué. La Banque ne peut garantir le résultat de cette démarche. Des frais liés à la modification, suspension ou à l'annulation de l'opération seront facturés au client par la Banque.

II.8 Procuration

Le titulaire du compte individuel, le co-titulaire d'un compte joint ou l'ensemble des co-titulaires pour un compte collectif peuvent donner procuration spéciale à une personne, appelée « mandataire », pour faire fonctionner un compte au crédit tout comme au débit comme le titulaire ou les co-titulaires pourrait (pourraient) le faire lui-même (eux-mêmes). Le pouvoir d'un mandataire est déterminé par le titulaire du compte le jour où celui-ci lui donne procuration. La Banque se réserve la possibilité de refuser tout mandataire qui n'aurait pas son agrément sans avoir à motiver sa décision.

La procuration cesse à la réception par ProCredit Bank Congo de la notification de sa révocation, ainsi qu'en cas de décès du titulaire. En cas de compte collectif, elle prend fin sur révocation d'un seul des co-titulaires ou par le décès de l'un d'entre eux. La procuration prend également fin en cas de dénonciation de la convention de compte joint.

En cas de révocation de la procuration, le mandataire ne peut plus faire fonctionner le compte et doit restituer à la Banque les moyens de paiement en sa possession.

II.9 Conditions tarifaires des services bancaires

Les opérations donnent lieu aux frais, commissions, intérêts, dates de valeur dans les conditions précisées sur l'aperçu des produits et services, cela indépendamment des dispositions particulières faisant l'objet d'une convention spécifique.

Certaines opérations, rares ou spécifiques, ne figurent pas sur l'aperçu des produits et services. Le client est alors tenu de s'informer de leurs conditions financières auprès de la Banque, avant de donner une instruction.

Par l'ouverture d'un compte, le client autorise la Banque à prélever automatiquement à ce compte, tous les frais, commissions et intérêts dus. Toute modification de l'aperçu des produits et services est communiquée par voie d'affichage dans l'agence, 10 jours ouvrés avant leur prise d'effet. La poursuite de la relation de compte par



le client ou son silence valent accord de celui-ci sur l'application des nouvelles conditions à la date fixée.

III. COMPTES JOINTS

Un compte joint est un compte communautaire avec solidarité active et passive ouvert entre deux personnes appelées Co-titulaires.

Chaque co-titulaire peut librement, sur sa seule signature, faire fonctionner le compte joint au débit comme au crédit, se faire délivrer tous les moyens de paiement fonctionnant sur le compte joint et se faire consentir toute avance et facilité de caisse sur le compte.

Tous les paiements et règlements faits par la Banque sur demande de l'un des co-titulaires libèrent celle-ci à l'égard de l'autre co-titulaire.

III.1 Responsabilités des Co-titulaires

Les Co-titulaires des comptes sont solidairement engagés à l'égard de la Banque pour toute obligation contractée par l'un d'entre eux dans le cadre du compte. Le règlement de l'intégralité du solde débiteur du compte peut notamment être demandé à l'un des Co-titulaires.

III.2 Fin du compte joint

Chaque Co-titulaire du compte peut, à tout moment, par lettre remise à la Banque :

- Soit demander la clôture du compte joint et l'ouverture d'un compte collectif, auquel cas les opérations postérieures à la prise en compte de ces instructions interviennent sur la signature de tous les co-titulaires du compte ;
- Soit se retirer du compte, lequel sera alors ouvert au seul nom de l'autre co-titulaire. Le retrait du compte est définitif et vaut abandon de tous les droits sur le compte. Toutefois, la personne qui se retire d'un compte joint reste responsable envers la Banque à raison de toutes les opérations antérieures.

Les co-titulaires restent solidairement responsables à l'égard de la Banque quant à l'utilisation des moyens de paiement qui n'auraient pas été restitués lors de la transformation.

III.3 Décès d'un des Co-titulaires

Le décès d'un Co-titulaire n'entraîne pas le blocage du compte joint, sauf en cas d'opposition des ayants droit ou du notaire ou de toute autre

autorité judiciaire en charge du règlement de la succession. Cette opposition doit être signifiée par écrit à la Banque.

Le compte se poursuit provisoirement, jusqu'à l'ouverture d'un compte individuel avec le co-titulaire survivant à l'exclusion des héritiers du Co-titulaire décédé. En conséquence, à compter du décès, le co-titulaire survivant peut seul faire fonctionner le compte et le clôturer ainsi qu'obtenir des informations relatives aux opérations effectuées par lui postérieurement à la date du décès.

IV. COMPTES COLLECTIFS

Le compte collectif fonctionne sous les signatures conjointes de deux co-titulaires, sauf mandat donné à l'un d'entre eux ou à un tiers.

Si le compte collectif vient à être débiteur, les Co-titulaires sont solidairement et indivisiblement tenus entre eux vis-à-vis de la Banque de la totalité du solde débiteur en principal, intérêts, commissions et frais. La Banque peut alors demander le paiement de la totalité de la dette à un seul des co-titulaires.

En cas de décès de l'un des co-titulaires, le compte est bloqué et la solidarité en vertu de laquelle chaque Co-titulaire est tenu de la totalité de la dette se poursuit entre le co-titulaire survivant et les héritiers du défunt, à concurrence du solde débiteur du compte à la date du décès, y compris les opérations en cours. L'indivisibilité de la dette est établie entre ces héritiers.

V. CHEQUES

V.1 Remise d'un chéquier

La délivrance d'un chéquier est subordonnée à l'agrément de la Banque et à l'absence d'interdiction d'émettre des chèques.

ProCredit Bank Congo peut, à tout moment, demander au(x) titulaire(s) (et/ou à son (leur) mandataire) la restitution des chèquiers en sa (leur) possession.

Le client doit utiliser exclusivement les formules de chèques délivrées par la Banque. Les chèques sont remis contre récépissé. Le client est tenu de vérifier qu'aucune formule de chèque ne manque et que les mentions imprimées sont correctes et complètes.



Les chèques non utilisés doivent être remis à la Banque lors de la clôture du compte.

V.2 Recommandations sur l'utilisation du chéquier

Avant toute émission d'un chèque, le client doit s'assurer qu'il existe une provision suffisante et disponible sur son compte. Cette provision doit également exister lors de la présentation au paiement. A défaut, il s'expose à l'application de la réglementation concernant les chèques sans provision, outre le paiement à la Banque des frais et commissions de gestion de l'incident.

Le client doit prendre garde à la rédaction de ses chèques (utilisation d'une encre indélébile, absence d'espaces vierges...). Les informations imprimées sur le chèque ne peuvent être altérées ou supprimées. Le chèque ne doit comporter aucune rature.

Le client doit également veiller à la conservation de son chéquier pour éviter les risques de maquillage ou de vol. La Banque doit être immédiatement informée en cas de perte ou de vol d'un chèque. Les chèques doivent être complétés de manière lisible et manipulés avec soin (ils ne doivent être ni chiffonnés, ni déchirés, ni perforés, ni salis, ni surchargés).

V.3 Principes de responsabilité dans l'utilisation des chèques

La Banque est tenue de vérifier l'identité du bénéficiaire du chèque. Dans la mesure où la Banque a effectué cette vérification, sa responsabilité ne peut être engagée que pour faute majeure ou grave négligence. Dans ces cas, la contribution de la Banque à la réparation des dommages sera proportionnelle à sa part relative de responsabilité dans l'occurrence de ces dommages. Le client assumera la responsabilité de toutes les conséquences et dommages nés à la suite d'une violation de ces Conditions Générales ou de la perte, du détournement, de la contrefaçon ou de l'altération des chèques qui lui ont été remis.

Ces dispositions s'appliqueront également si la perte, le détournement, la contrefaçon ou l'altération ne sont pas dues à la faute directe du client ou si la Banque a honoré un chèque volé puis contrefait. Toutefois, dans ce dernier cas, le client ne verra sa responsabilité engagée que si le chèque a toutes les apparences d'authenticité

et que la Banque n'a pas reçu l'ordre écrit de s'opposer au paiement du chèque.

V.4 Paiement des chèques

ProCredit Bank Congo honorera les chèques présentés dans le délai de présentation (ce délai étant de soixante jours, décomptés à partir du jour porté sur le chèque comme date d'émission). Le compte du titulaire sera débité du montant du chèque sans qu'il soit nécessaire d'obtenir sa confirmation préalable.

Dans le cas exceptionnel où la Banque aurait crédité le compte d'un client du montant d'un chèque, avant son encaissement effectif, cette écriture est toujours réalisée sous réserve de l'encaissement effectif et cela même si la Banque est le tiré du chèque.

En cas de non encaissement effectif, la Banque annulera l'écriture créditrice, même si un relevé des opérations bancaires a été émis entre-temps.

V.5 Opposition au paiement des chèques

Le client peut faire opposition au paiement d'un chèque en cas de perte, vol ou utilisation frauduleuse du chèque.

L'opposition peut être formulée par lettre, déclaration écrite au guichet ou par téléphone. Dans ce cas, elle doit être confirmée par écrit dans les 3 jours, faute de quoi elle ne pourra pas être prise en compte. L'opposition doit identifier le compte concerné, les chèques frappés d'opposition et le nom du (des) bénéficiaire(s).

VI. CARTES BANCAIRES

La commande d'au moins une carte est obligatoire lors de l'ouverture de tout compte courant et/ou épargne (sauf avis contraire de l'épargnant, pour le compte épargne).

La carte de débit « ProCard » permet de retirer de l'argent dans les Distributeurs Automatiques de Billets (DAB) et de réaliser des transactions aux Terminaux de Paiement Electroniques (TPE) installés par ProCredit Bank Congo S.A. en République Démocratique du Congo ; exception faite de la « ProCard d'épargne » qui est une carte strictement de retrait.

Les Procard permettent également de déposer de l'argent dans les GAB et Pay Box.



Les cartes internationales de débit « Visa et MasterCard » ainsi que la carte de crédit MasterCard offrent les mêmes possibilités que la carte ProCard. Elles permettent également d'effectuer des retraits dans les DAB d'autres banques et faire des paiements sur les TPE d'autres banques.

Elles permettent, en outre, à l'étranger :

- De régler des achats de biens ou des prestations de services chez les commerçants affichant leur appartenance aux réseaux Visa ou MasterCard (débit et crédit) ;
- D'obtenir des espèces du pays concerné auprès des établissements agréés, à leurs guichets ou dans leurs DAB.

VI.1 Délivrance des cartes

- La carte demeure la propriété de ProCredit Bank Congo S.A. Elle est délivrée à ses clients, suite à la demande effectuée par ces derniers qui sont titulaires d'un compte courant ou épargne et/ou à leurs mandataires habilités. La Banque se réserve le droit d'accepter ou de ne pas accepter une demande de carte.
- La carte est remise personnellement à son Titulaire dans les locaux de la Banque.
- Le titulaire de la carte doit apposer sa signature sur la carte dès sa réception. L'absence de signature sur celle-ci justifie le refus d'acceptation par le titulaire.
- La carte étant strictement personnelle, son Titulaire ne peut jamais la prêter ou s'en déposséder.
- Le titulaire de la carte s'engage à ne pas l'utiliser à des fins illicites. La banque est en droit d'engager des poursuites judiciaires en cas d'utilisation non régulière de la carte.
- Une carte commandée et non récupérée après 6 mois, sera détruite par la banque.

VI.2 Code secret

- Un code secret personnel ou PIN (Personal Identification Number) est remis par la Banque au titulaire de la carte dans une enveloppe scellée lors de la livraison de celle-ci.
- Le titulaire doit prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer la sécurité de sa carte et de son code secret. Il doit toujours conserver séparément sa carte et le code PIN, et s'assurer que personne n'y ait accès.
- Le code PIN est indispensable dans l'utilisation d'appareils automatiques (DAB, GAB, Paybox, TPE) hormis à l'étranger pour certains types de TPE. Le nombre d'essais successifs de composition du code secret est limité à 3 (trois),

avec le risque notamment de confiscation ou d'invalidation de la carte au 3ème essai erroné.

VI.3 Utilisation de la carte pour les retraits d'espèces et le règlement d'achats de biens et de prestations de services

- Les retraits d'espèces sont possibles dans les limites fixées et notifiées par la Banque ;
- Ces limites peuvent être différentes selon que les retraits sont effectués :
 1. sur les DAB de ProCredit Bank Congo S.A. ou sur ceux des autres banques en République Démocratique du Congo ou à l'étranger ;
 2. auprès des guichets des établissements agréés en R.D.C ou à l'étranger.
- Les retraits d'espèces sont possibles dans les limites des disponibilités du guichet payeur et sur présentation d'une pièce d'identité valide.
 - Le titulaire du compte et/ou de la carte doit, préalablement à chaque retrait et sous sa responsabilité, s'assurer de l'existence au compte d'un solde suffisant et disponible, et le maintenir jusqu'au débit correspondant.
 - La carte permet l'achat de biens et de prestations de services dans les limites fixées et notifiées par la Banque
 - Les règlements présentés à l'encaissement par les commerçants sont automatiquement débités du compte concerné selon les dispositions convenues entre le titulaire du compte et ProCredit Bank Congo S.A.
 - ProCredit Bank Congo S.A. reste étrangère à tout différend commercial, c'est-à-dire autre que celui relatif à l'opération de paiement, pouvant survenir entre le titulaire de la carte et le commerçant. L'existence d'un tel différend ne peut en aucun cas justifier le refus du titulaire de la carte et/ou du titulaire du compte auquel elle s'applique, d'honorer les règlements par carte.

VI.4 Règlement des opérations effectuées à l'étranger

- Les opérations effectuées à l'étranger avec la carte Visa, MasterCard sont portées au débit du compte concerné dans les conditions prévues au point précédent. Le taux de change appliqué est celui en vigueur à la date du traitement de la transaction et non à la date de la transaction elle-même. La conversion en monnaie nationale, ou le cas échéant dans la monnaie du compte du titulaire est effectuée par le centre de traitement le jour de l'exécution de la transaction et aux conditions de change du réseau Visa ou MasterCard.



- Le relevé de compte du titulaire comportera le montant net de la transaction converti dans la devise du compte du titulaire, assorti des indications suivantes : montant de la transaction en devise d'origine, montant de la transaction converti dans la monnaie du compte du titulaire, montant des commissions.

VI.5 Modalités d'opposition

- Le titulaire de la carte et/ou du compte lié est responsable de toute utilisation de la carte. Il doit déclarer immédiatement, par le biais du formulaire de contestation de transaction carte ou à défaut d'une déclaration écrite, la perte ou le vol de sa carte pour faire opposition à son utilisation. Toute autre déclaration (appel téléphonique, mail) devra se faire suivre du formulaire de contestation complété et signé dans les 3 jours. L'opposition doit préciser le compte ainsi que le type de carte concerné. Les oppositions ne sont prises en compte que pendant les heures de service. Toute information reçue après les heures de service ne sera traitée que le jour ouvré suivant de l'information sur la perte ou le vol de la carte.

- ProCredit Bank Congo S.A. ne saurait être tenue pour responsable des conséquences d'opposition par téléphone qui n'émanerait pas du titulaire de la carte et/ou du compte lié.

- Le titulaire de la carte et/ou du compte lié assume les conséquences de l'utilisation frauduleuse de la carte tant qu'il n'a pas fait opposition.

- Les opérations effectuées avant l'opposition sont à la charge du titulaire du compte. Les opérations effectuées après l'opposition sont à la charge de la Banque, à l'exception des opérations effectuées par le titulaire du compte ou de la carte avec utilisation du code PIN.

- Si la carte est retrouvée après opposition, le client peut soit demander sa réactivation, soit demander sa clôture et passer la commande d'une nouvelle carte. Les frais y afférents sont à la charge du client.

VI.6 Durée de validité – Retrait et clôture de la carte

- La carte comporte une durée de validité dont l'échéance est inscrite sur la carte elle-même. A son expiration, la carte doit être retournée à la Banque.

A défaut de restitution de la carte à la date d'expiration, celle-ci est automatiquement retenue dans le DAB et détruite en cas de tentative d'utilisation.

Le titulaire du compte ou de la carte doit alors effectuer une nouvelle demande de carte.

- La carte demeure la propriété de ProCredit Bank Congo S.A. Celle-ci a le droit de retirer ou de bloquer l'usage de la carte à tout moment ou de ne pas la renouveler, sans avoir à en indiquer le motif. La décision de retrait est notifiée dans tous les cas au titulaire du compte et/ou de la carte.

Le titulaire de la carte s'oblige, en conséquence, à la restituer à la première demande et s'expose à des sanctions si, après notification du retrait de la carte, il continue à en faire usage.

- Le titulaire de la carte ou du compte peut demander, à tout moment, en agence ou par mail à l'adresse mail@procreditbank.cd, la clôture de la carte et doit motiver cette décision. Celle-ci doit être retournée à la banque pour destruction.

- Le retrait de la carte n'affecte en rien les obligations liées à la carte, dont est redevable le titulaire du compte vis-à-vis de la banque. Le titulaire du compte et le titulaire de la carte sont solidairement tenus de ces obligations.

- La Banque se réserve le droit de clôturer toute carte qui n'a enregistré aucune transaction au cours des trois derniers mois lorsque le compte est inactif ainsi que toute celle commandée et non retirée au cours de six derniers mois.

VI.7 Conditions financières

- L'émission et l'utilisation de la carte donnent lieu au paiement des frais fixés sur l'aperçu des produits et services.

- Le titulaire du compte et le titulaire de la carte s'engagent à payer tous les coûts liés à l'utilisation de la carte.

- La carte est liée à un compte courant ou d'épargne. Elle ne peut être utilisée que si ce compte est suffisamment approvisionné.

- Le titulaire du compte autorise la banque à débiter son compte courant ou épargne des frais liés à la carte ainsi que des montants des transactions et paiements effectués avec la carte et des commissions éventuelles.

Il doit s'assurer que le jour du débit des règlements par carte, le compte présente un solde suffisant et disponible.

Le cas échéant, la banque est expressément autorisée par le titulaire du compte à débiter, totalement ou partiellement, ces frais et montants de tout autre compte que ce dernier détient à la banque.



VI.8 Réclamations

- Les enregistrements des distributeurs de billets et des appareils automatiques ou leur reproduction sur un support informatique constituent la preuve des opérations effectuées au moyen de la carte et la justification de leur imputation au compte sur lequel la carte fonctionne ; la preuve contraire peut être apportée par tous les moyens.

- Le titulaire de la carte et/ou du compte a la possibilité de déposer une réclamation par écrit, en présentant le ticket ou la facture de l'opération litigieuse, et cela dans un délai de **45** jours au maximum, à compter de la date de l'opération contestée.

VII. E - B A N K I N G

ProCredit Bank Congo S.A. met à la disposition de ses clients (« l'Utilisateur »), un service de banque à distance par Internet (« e-Banking ») permettant :

- La consultation des mouvements et soldes sur tous les comptes du client ;
- La passation d'ordres de virements nationaux et internationaux.

La Banque se réserve la faculté, sans avoir à en justifier :

- De ne pas donner suite à une demande d'abonnement au service ;
- D'interdire ou de suspendre l'accès à une partie ou toutes fonctions transactionnelles (virements, souscriptions) ;
- De limiter les transactions en volume et/ou en nombre.

VII.1 Accès au service par E-Banking

VII.1.1 Matériel nécessaire

L'utilisation du service nécessite un micro-ordinateur ou un smart phone équipé d'un système d'exploitation et d'internet.

L'Utilisateur doit s'être assuré de la compatibilité du matériel et des logiciels destinés à l'usage du service proposé par la Banque.

VII.1.2 Accès au service

Pour accéder au service e-Banking, les informations suivantes sont requises :

- Nom d'Utilisateur ;
- Mot de passe ;
- Numéro d'identification RSA (code de sécurité transmis par le e-Token)

VII.1.3 Confidentialité et sécurité

Les codes personnels (mot de passe et numéro d'identification RSA) sont strictement confidentiels. Il est donc de la responsabilité de l'Utilisateur de les tenir secrets et de ne les communiquer à personne.

L'Utilisateur doit changer le mot de passe fourni par la Banque dès la première utilisation du service. Ce mot de passe ne doit pas être un code facilement identifiable (numéro de téléphone, date de naissance, numéro de plaque d'immatriculation, nom de proches...).

L'Utilisateur est entièrement responsable de la conservation et de l'utilisation de ses codes et, le cas échéant, des conséquences de leur divulgation ou de leur utilisation par des tiers. Il appartient notamment à l'Utilisateur de s'assurer que la conservation et la saisie de ses codes personnels sont effectuées dans des conditions parfaites de sécurité et de confidentialité.

L'Utilisateur reconnaît la validité des transactions émises par le biais du service e-Banking à l'aide de son mot de passe et de son numéro d'identification RSA.

VII.2 Ordres de transfert

Le service e-Banking est disponible 24h/24h. L'exécution des transferts nationaux et internationaux est cependant effective aux heures d'ouverture de la banque, et aux heures d'ouverture des autres institutions concernées par le transfert (ex : banques correspondantes, système de clearing SWIFT, VISA...). Les instructions pour les transferts doivent être correctes et complètes, et la banque ne peut nullement être tenue pour responsable des erreurs de ses clients, mineures soient-elles. Un ordre de transfert transmis par e-Banking peut être annulé si l'Utilisateur informe directement la Banque avant la prise en compte par celle-ci de cet ordre. La confirmation de la transmission de l'ordre de transfert n'a qu'une valeur informative. Elle confirme uniquement que l'information a été transmise à la Banque, mais ne confirme pas son exécution.

Il appartient à l'Utilisateur de vérifier l'exactitude des données transmises avant de les envoyer. L'Utilisateur sera responsable de la non-exécution de transfert due à l'inexactitude des informations transmises.



La Banque se réserve le droit de refuser, à tout moment, sans avoir à apporter de justification, l'accès au compte, l'exécution des instructions transmises, ou de demander une confirmation écrite pour celles-ci.

VII.3 Responsabilité

L'Utilisateur est tenu pour seul responsable des risques résultant de la divulgation de son mot de passe ou de la cession de son e-Token à un tiers. Il est également seul responsable des conséquences résultant de l'usage abusif de son mot de passe ou de son e-Token.

En cas de soupçon d'abus d'utilisation d'un code secret sur un compte, ou si l'utilisateur n'est plus en possession de son e-Token, l'Utilisateur doit en informer immédiatement la Banque et envoyer une confirmation écrite dans tout au plus 48 heures. La Banque bloque alors l'accès à l'e-Banking. Les coûts relatifs à cette intervention seront supportés par l'Utilisateur.

La Banque ne pourra pas être tenue pour responsable des pertes subies à la suite d'un mauvais usage du service e-Banking, d'une mauvaise transmission de données, d'un défaut technique, d'un retard de transmission, d'une interruption des transmissions, d'un dysfonctionnement ou d'une interférence de tiers, d'une déficience dans les services de télécommunications ou du fournisseur d'accès Internet, d'une surcharge du réseau informatique, d'un blocage pernicieux des accès par des tiers ou d'une défaillance du serveur.

Les informations concernant les comptes (solde de compte, relevé des opérations...) sont données à titre informatif et n'ont pas de valeur légale.

Lorsqu'un risque est détecté, la Banque se réserve le droit de suspendre l'e-Banking, pour la sécurité de l'Utilisateur, jusqu'à la disparition du risque. La Banque ne peut être tenue pour responsable des pertes engendrées par cette interruption du service.

VII.4 Blocage de l'accès au service

Par mesure de sécurité, l'ensemble des accès au service est bloqué temporairement après composition de trois codes secrets, ou numéro d'identification RSA erronés.

La banque se réserve le droit de modifier, à tout moment, les codes d'accès de l'Utilisateur au

service et/ou de les résilier, sans notification préalable, ceci notamment en cas de risque concernant la sécurité du système informatique de la Banque, des services visés ou de non-respect des présentes stipulations.

VII.5 Secret bancaire

Bien que toutes les dispositions soient prises par la Banque pour protéger la confidentialité des informations transmises, l'Utilisateur est conscient que l'utilisation d'Internet n'implique pas forcément le cryptage des informations (en raison, notamment de la législation de certains pays interdisant le cryptage). L'absence de ce cryptage est susceptible de porter atteinte au secret bancaire, ce dont l'Utilisateur est conscient.

VII.6 Conservation et utilisation des informations concernant l'Utilisateur

La Banque est, sauf opposition clairement exprimée par l'Utilisateur, autorisée à conserver les informations relatives à l'Utilisateur et à ses transactions réalisées sur le service. Elle peut également utiliser ces informations pour les besoins de la gestion du service.

VII.7 Rupture ou fin de contrat

La Banque se réserve le droit de clôturer l'accès de l'Utilisateur à tout moment, en cas d'utilisation non conforme du service.

L'Utilisateur peut, à tout moment, et sans préavis, demander la clôture complète de son accès au service par simple lettre déposée à son agence. La cessation des relations bancaires entre l'Utilisateur et la Banque entraîne la résiliation immédiate de l'abonnement au service. Cependant, les frais d'abonnement déjà supportés ne sont pas remboursables.

VII.8 Modifications du service

Compte tenu notamment des améliorations à apporter au service, la Banque se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier, à tout moment, la teneur des prestations offertes par le service. Les nouvelles caractéristiques seront portées à la connaissance de l'Utilisateur lors de la consultation du service.

VII.9 Réclamations

L'Utilisateur peut, à tout moment, contester la totalité ou une partie des transactions effectuées



sur son compte. Si l'Utilisateur ne conteste pas les transactions effectuées dans les 3 jours ouvrables, elles seront considérées comme valides. La réclamation doit être faite sous forme écrite (formulaire de contestation de transaction) et être déposée par l'Utilisateur à son agence.

VII.10 Sécurité sur internet

Bien que toutes les mesures de sécurité soient prises, l'Utilisateur doit être conscient que son terminal informatique peut représenter une menace pour la sécurité des services bancaires en ligne. L'Utilisateur est notamment conscient qu'une mauvaise connaissance du système informatique et des procédures de sécurité insuffisantes (sauvegarde non protégée de données dans le disque dur, transfert de fichiers...) peut faciliter un accès non autorisé au service e-banking.

Par ailleurs, l'utilisation d'Internet engendre un risque élevé de contamination par virus informatique. L'utilisateur doit donc impérativement équiper son terminal d'un antivirus adéquat et n'utiliser des logiciels ne provenant que de sources sûres. Il appartient donc à l'Utilisateur de mettre en place les procédures de sécurité adéquates.

VIII. MOBILE – BANKING

ProCredit Bank Congo S.A. (« la Banque ») met à la disposition de ses clients (« le Souscripteur »), un service de banque via le téléphone mobile (« M-Banking » ou « L' Ar-phone »), permettant :

- La consultation des mouvements et soldes sur les comptes courants et les comptes d'épargne ;
- L'enregistrement d'ordres de virements entre les comptes logés au sein de ProCredit Bank Congo S.A.

La souscription au M-banking avec SMS notification est obligatoire à l'ouverture d'un compte personne physique.

VIII.1 Accès au service

Pour accéder au M-Banking, les outils et éléments suivants sont nécessaires:

- Le téléphone mobile ;
- Etre un abonné d'une société de télécommunication ayant signé un contrat de service mobile banking avec ProCredit Bank Congo S.A ;
- Souscrire au service.

Le client choisit le réseau et communique à la banque le numéro auquel il souhaite que le service M-banking soit connecté. Les frais à payer par les clients en rapport avec le service sont

repris sur l'aperçu des produits et services, hormis le coût du SMS de demande qui dépend de la société de télécommunication.

VIII.2 Validité

La validité du M-Banking est conditionnée par l'activation du numéro de téléphone ayant servi lors de la souscription. Cependant, il est important de souligner que pour toute souscription effectuée ensemble avec le service E-Banking, le client devra renouveler son contrat par l'achat d'un nouveau E-token à l'expiration de ce dernier afin de bénéficier de tous les services liés au produit.

VIII.3 Ordres de transfert

Le service M-Banking est disponible 24h/24h. La notification que reçoit le client après envoi de l'ordre de transfert n'a qu'une valeur informative ; elle confirme uniquement que l'information a été transmise à la Banque, mais ne certifie pas son exécution.

Un ordre de transfert transmis par M-Banking peut être annulé si le Souscripteur prend contact directement avec la Banque.

Il appartient à l'Utilisateur de vérifier l'exactitude des données transmises avant d'envoyer son SMS.

Concernant les transferts entre clients de la Banque, le donneur d'ordre devra s'assurer que le bénéficiaire est utilisateur du service M-banking et aussi de l'exactitude du numéro de téléphone utilisé pour le transfert.

VIII.4 Responsabilité

L'Utilisateur est totalement responsable de l'utilisation de son Token, son téléphone portable ainsi que de toute demande effectuée via celui-ci.

La Banque ne pourra, en aucun cas, être tenue responsable pour toute utilisation frauduleuse et/ou abusive du service.

En cas de soupçon d'abus d'utilisation d'un code secret sur un compte, ou si l'utilisateur n'est plus en possession de son e-Token ou son téléphone portable, il doit en informer, immédiatement la Banque et envoyer une confirmation écrite en-deans 48 heures. La Banque bloque alors l'accès au service M-banking. Les coûts relatifs à cette intervention seront supportés par l'Utilisateur.

La Banque ne pourra pas être tenue responsable des pertes subies à la suite d'un mauvais usage du service M-Banking, d'une mauvaise transmis-



sion de données, d'un défaut technique, d'un retard de transmission, d'une interruption de transmission, d'un dysfonctionnement ou d'une interférence de tiers, d'une déficience dans les services de télécommunications, d'une surcharge du réseau, d'un blocage pernicieux des accès par des tiers ou d'une défaillance du serveur, l'inexactitude des informations transmises.

La Banque se réserve le droit de refuser, à tout moment, sans avoir à apporter de justification, l'accès au compte, l'exécution des instructions transmises, ou de demander une confirmation écrite pour celles-ci.

IX. SMS NOTIFICATION

ProCredit Bank Congo S.A. met à la disposition de ses clients, Souscripteurs du service M-banking, un service qui leur permet d'être notifiés dès qu'un mouvement de crédit ou débit est enregistré sur leur compte à partir d'un seuil prédéfini.

La souscription aux Sms notifications est obligatoire pour tous les comptes où le client est titulaire. Cette souscription se fait à l'ouverture de compte pour tout nouveau compte personne physique.

X. CLÔTURE DE LA RELATION

X.1 Cas de clôture

A l'ouverture du compte, la relation entre le client et ProCredit Bank Congo est, sauf clause contraire, à durée indéterminée. Il peut y être mis fin à tout moment soit à l'initiative du client sans préavis, soit à l'initiative de la Banque avec un préavis de plus ou moins 10 jours ouvrés, sauf comportement fautif du client.

Lorsque le compte est ouvert sous forme de compte collectif, la demande de clôture devra émaner de tous les Co-titulaires du compte. Tandis que s'il est ouvert sous forme de compte joint, la décision d'un seul Co-titulaire adressée par écrit à la banque suffit pour y mettre fin.

La Banque se réserve le droit :

- De clôturer le compte du client, dans le cadre de la lutte contre le blanchiment des capitaux, lorsque le nom du client se trouve inscrit sur une des listes des sanctions internationales à raison des faits répréhensibles qui lui sont imputables, ou lorsque les mouvements de compte présentent des aspects d'illicéité, ou encore lorsque les mouvements de compte ne correspon-

dent pas au profil ou aux activités déclarés par le client.

Dans ce cas, la banque tentera de joindre le client via ses coordonnées fournies officiellement.

Si le client est injoignable et que le solde de son compte est créditeur, la banque transfère provisoirement les fonds dans le compte du client vers son compte interne afin de permettre la clôture du compte concerné. Sauf décision contraire venant des autorités judiciaires ou de régulation, les fonds seront restitués au client une fois qu'il se présentera à la Banque.

- De clôturer le compte du client à tout moment lorsqu'il apparaît que les informations données par le client à la suite du processus d'identification sont incorrectes, inexactes ou fallacieuses ou si les activités du client portent atteintes au bien être humain.

- De clôturer le compte du client à tout moment, sans avoir à se justifier, si elle estime qu'une collaboration continue peut lui être nuisible de quelque façon que ce soit.

- De clôturer tout compte courant ayant un solde inférieur à 20 Dollars USD ou l'équivalent en d'autres devises après une année d'inactivité.

- De clôturer tout compte d'épargne ayant un solde inférieur à 20 Dollars USD après trois années d'inactivité.

- De clôturer le compte d'un client récalcitrant. Sera considérée comme récalcitrante, toute personne physique ou entité qui refuserait le transfert de ses données personnelles au fisc américain ou qui ne produirait pas la documentation nécessaire dans les délais, en dépit de l'identification d'indices d'américanité définie dans la réglementation FATCA (Foreign Account Tax Compliance Act).

X.2 Modalités de clôture

La clôture du compte à l'initiative du client doit toujours s'accompagner de la restitution des moyens de paiement. Le client doit prendre rapidement les dispositions nécessaires pour le règlement des opérations en cours. Après dénouement de ces opérations, La Banque restitue au client le solde créditeur éventuel. Lors de la clôture du compte, le solde du compte, s'il est débiteur, est exigible immédiatement et reste productif d'intérêts, commissions et frais, aux conditions du découvert non autorisé. Après clôture du compte, La Banque pourra compenser toute créance qu'elle détient sur le client avec sa dette due en restitution du solde créditeur du compte courant.

