

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE FONCTIONNEMENT ET D'UTILISATION MODALITÉS D'ABONNEMENT ET D'ACCÈS

### « Services Banque à Distance »

#### 1. OBJET DU SERVICE

- 1.1. Les présentes Conditions Générales fixent les modalités d'abonnement et d'accès au service de banque à distance (ci-après « **UIBnet** » et « **UIB Mobile** ») ou le « **Service** » que l'Union Internationale de Banques, (ci-après « **UIB** » ou « **la Banque** ») propose à ses clients particuliers abonnés et titulaires d'un ou plusieurs comptes (ci-après le « **Client** » ou l'« **Abonné** »).
- 1.2. UIBnet et UIB Mobile sont des services de banque à distance qui permettent au Client d'accéder à ses comptes ainsi qu'à des informations bancaires et de réaliser des opérations transactionnelles à travers divers canaux.
- 1.3. Le Client abonné au Service UIBnet ou au service MESSA'GEK aura accès gratuitement à l'ensemble des services offerts par l'application UIB Mobile.
- 1.4. Les dispositions qui suivent complètent les principes régissant la (les) convention(s) de compte bancaire ainsi que les autres conventions qui ont pu être signées par l'Abonné et comportent des clauses spécifiques liées au mode de transmission des ordres, ce qui est reconnu par l'Abonné.

Dans ce cadre, les conventions de compte de l'UIB continueront à s'appliquer dans toutes leurs conditions générales et particulières, à l'exception de celles qui seraient amendées ou aménagées par les présentes conditions générales d'utilisation.

#### 2. MOYENS NECESSAIRES A L'UTILISATION DU SERVICE

- 2.1. Le Client peut accéder au service UIBnet via un terminal de type « PC - Personnel Computer », un smartphone ou une tablette en se connectant sur l'adresse URL :

<http://www.uibnet.com.tn>

Le Client peut accéder au service UIB Mobile sur son téléphone de type « Smartphone » ou sa tablette en téléchargeant l'application UIB Mobile sur [Apple Store](#) ou [Play Store](#) ou Huawei [App gallery](#).

L'accès au Service nécessite aussi l'utilisation d'une connexion Internet.

- 2.2. Le Client fait son affaire personnelle de la location ou de l'acquisition de ces dispositifs numériques, de leur installation, des droits (abonnements, forfaits data...etc.) nécessaires pour l'accès à Internet, ainsi que de la maintenance des matériels et des droits d'utilisation des logiciels requis ; il doit s'assurer de la compatibilité du matériel avec le/les service(s) proposé(s) par la Banque.

- 2.3. Même si la Banque fait ses meilleurs efforts afin d'optimiser cette compatibilité, elle ne peut garantir le fonctionnement du service avec la totalité des terminaux existants sur le marché.

- 2.4. Les présentes Conditions générales restent valables pour l'ensemble des accès quel que soit le type de terminal utilisé.

- 2.5. La Banque n'étant pas fournisseur d'accès à Internet, ou de matériels et logiciels, en conséquence, la Banque est étrangère à tout litige pouvant survenir entre l'abonné(e) et le fournisseur du matériel, ou encore dans l'utilisation des réseaux de télécommunications et d'accès à Internet et de leur fournisseur d'accès.

- 2.6. Pour des raisons techniques, les fonctionnalités disponibles sur UIBnet et l'application UIB Mobile peuvent varier selon le système d'exploitation du terminal de l'Abonné (téléphone mobile ou tablette ou PC).

Plus généralement, les fonctionnalités du Service - peuvent évoluer.

#### 3. FONCTIONNALITES OFFERTES PAR LE SERVICE

##### 3.1. SERVICES TRANSACTIONNELS ET NON TRANSACTIONNELS

- 3.1.1. Le Service propose notamment la consultation des comptes et produits détenus par le Client, il permet de réaliser certaines transactions et d'accéder à des informations financières.

Ci-dessous une liste non exhaustive de ces fonctionnalités :

\*Consultation : seuls les comptes et produits ouverts à l'UIB sont consultables sur UIBnet et UIB MOBILE et peuvent faire l'objet des opérations décrites dans les présentes.

Les catégories de comptes, de produits et services de l'UIB consultables sont principalement : compte à vue, comptes épargne, compte à terme, Bons de caisse.

Ces comptes pourront faire l'objet de transactions si :

- Leurs spécificités bancaires le permettent.
- La Banque n'a pas interdit l'accès aux Fonctions Transactionnelles en cours de vie du présent contrat.
- L'Abonné n'a pas demandé la suspension de l'accès aux Fonctions Transactionnelles

\*Transactions : Ajout de bénéficiaires, Virements de compte à compte et vers bénéficiaires.

\* Demande de crédit en ligne : demander en ligne de manière totalement dématérialisée un crédit à la consommation ou un crédit d'aménagement.

Le client peut à travers l'application UIB Mobile effectuer une demande de crédit à la consommation.

Les types de crédits à la consommation disponibles à la demande sur UIBnet et UIBmobile sont

à la seule discrétion de l'UB qui se réserve le droit de les modifier à tout moment sans avoir à le justifier.

La Banque se réserve également le droit de ne pas accepter la demande et de ne pas la traiter sans avoir à s'en justifier.

La demande de crédit qui a été soumise par le client sur son espace privé devra être accompagnée de tous les documents justificatifs nécessaires demandés par la banque via l'espace réservé à cette fonctionnalité sur UIBnet et UIBmobile.

Le client s'engage à transmettre à la banque les images de documents originaux, non falsifiées et lisibles.

L'acceptation des documents et de leur validité est du seul ressort de la banque qui se réserve le droit de ne pas accepter un document ou de demander un document complémentaire.

La demande de crédit du client, si acceptée, sera transmise à la Banque pour étude, éventuelle contre-proposition et décision selon sa politique de crédit en vigueur.

La Banque ne s'engage pour l'ensemble des étapes de traitement des demandes clients sur aucun délai excepté les délais réglementaires.

Si la décision de la banque sur la demande de crédit du client est positive, la banque mettra à la disposition du client les documents contractuels nécessaires pour signature électronique légale à leur probante.

Dès signature électronique des documents contractuels nécessaires par le client et par les représentants de la Banque, et accomplissement des formalités de timbrage fiscal, la banque peut procéder au déblocage du crédit.

A cet effet, le client autorise expressément la banque à débiter son (ses) compte(s) des montants relatifs aux formalités de timbrage fiscal.

### 3.3.2 La signature électronique des documents

Le client peut à travers la fonctionnalité de demande de crédit sur son accès UIBmobile/UIBnet demander l'adhésion à la signature électronique délivrée par l'ANCE. Le processus d'adhésion la signature électronique est soumis à des conditions d'éligibilité, notamment en matière de KYC et à l'accomplissement de toutes les formalités requises par la Banque. La décision de délivrance de la signature de la signature électronique est du seul ressort de l'ANCE.

\*Autres services : Géolocalisation des agences et des GAB, changement de mot de passe, taux de change, simulateur de crédit et d'épargne, commande de chéquier, consulter le solde et l'historique de tous les comptes à vue en temps réel, consulter l'historique des opérations jusqu'à 3 mois, télécharger les relevés de comptes mensuels, consulter les crédits, consulter les cartes (caractéristiques, historique...), faire une opposition sur la carte en cas de perte ou de vol, imprimer les RIBs ... Recevoir des notifications sur les opérations ou des notifications commerciale et promotionnelles, consulter l'offre de l'UIB.

3.1.2. L'étendue du Service est susceptible d'évolution dans les conditions prévues aux présentes.

3.1.3. L'abonné(e) peut se référer aux différents supports mis à sa disposition en agence UIB, qui expliquent les fonctionnalités et services offerts dans le cadre du service UIBnet et UIB Mobile.

## 3.2. DESCRIPTION DES SERVICES TRANSACTIONNELS

Le Service permet de réaliser plusieurs opérations transactionnelles.

Il est précisé que :

Les ordres de virement ne peuvent être exécutés qu'à partir de comptes détenus à l'UIB et à destination de comptes ouverts sur le territoire tunisien.

Les ordres de virement ne peuvent être ni libellés ni exécutés en monnaie étrangère.

L'accès aux fonctions transactionnelles peut être refusé par l'Abonné ou par l'UIB dans les cas précisés dans les présentes conditions générales.

En ce qui concerne UIB Mobile, un seul matériel Smartphone ou tablette pourrait faire l'objet d'un moyen transactionnel. En cas de volonté de changer le matériel ou dans la nécessité d'en changer, il est nécessaire de se rendre à l'agence pour désigner ce matériel comme moyen transactionnel choisi.

Seule la consultation des informations est possible sur un autre matériel.

### 3.2.1. Authentification forte Soft Token

Des processus de sécurité supplémentaires sont, de plus, obligatoires pour valider des opérations sensibles via application mobile UIB Mobile.

Pour chaque transaction et afin de sécuriser davantage l'opération, un mot de passe supplémentaire choisi par le client doit être saisi sur un clavier virtuel.

Si le code est correct, un message de confirmation sera envoyé au client.

En cas d'erreur au bout de 3 tentatives, le formulaire de virement sera annulé et l'écran d'accueil sera affiché.

### 3.2.2. Virements ponctuels simples ou multiples

Tout Abonné peut transmettre par l'intermédiaire de UIBnet ou UIB MOBILE des ordres de virements au débit de comptes figurant dans sa liste de comptes émetteurs, et au crédit de comptes figurant dans sa liste de comptes destinataires (bénéficiaires). Toutefois et compte tenu de leur spécificité, certains comptes sont uniquement des comptes destinataires de virement.

### 3.2.3. Virements différés ou permanents

Tout Abonné peut mettre en place par l'intermédiaire de UIBnet ou UIB MOBILE des ordres de virements différés ou permanents (à cadence d'exécution régulière prédéfinie) au débit de comptes figurant dans sa liste de comptes émetteurs. Toutefois et compte tenu de leur spécificité, certains comptes sont uniquement des comptes destinataires de virement.

### 3.2.4. Plafonds de virement

Les virements de compte à compte, vers compte de tiers, ponctuels ou différés, sont exécutés dans la limite d'un montant par opération, d'un montant cumulé maximum journalier ainsi qu'un plafond maximum mensuel, calculée selon la date d'exécution.

Un montant de plafond par défaut est proposé au Client. Ce plafond peut être modifié par l'UIB sans avoir à en justifier.

### 3.2.5. Conditions d'exécution d'un virement

L'Abonné doit s'assurer de l'existence au compte émetteur d'une provision suffisante et disponible à la date d'exécution du virement. À défaut de provision suffisante et disponible, l'ordre de virement pourra ne pas être exécuté par la Banque. Des règles spécifiques peuvent s'opposer à l'exécution d'un

virement (comptes réglementés, plafonds de virement, règles propres à un produit...).

L'Abonné est responsable de toutes les conséquences qui résulteraient d'une erreur de transmission ou de manipulation de sa part.

Les ordres de virement envoyés à partir de UIBnet ou UIB Mobile après 15H00 (ou 12H lorsque la banque adopte les horaires de journée continue) sont pris en charge le lendemain ouvré.

### **3.3. DESCRIPTION DU SERVICE DE CREDIT EN LIGNE « DIGICREDIT » :**

#### **3.3.1. La demande de crédit en ligne :**

La fonctionnalité « DIGICREDIT » est une fonctionnalité de Banque à distance permettant aux clients ayant un KYC complet d'effectuer des demandes de crédit à la consommation (Crédit Expresso, crédit Smartphone) ou un Crédit Aménagement en ligne.

3.3.2. L'octroi de crédits en ligne est soumis à des conditions d'éligibilités, à l'accord préalable et à l'accomplissement de toutes les formalités requises par la Banque.

3.3.3. L'octroi de crédits en ligne Digicredit est proposé en partenariat avec Assurances La Carte. Le client qui souhaite souscrire à une police d'assurance autre que La Carte est invité à passer par le canal conventionnel en Agence pour ses demandes de crédit.

## **4. ABONNEMENT AU SERVICE**

### **4.1. CLIENTELE ELIGIBLE**

4.1.1. L'Abonné(e) doit être titulaire d'un compte ouvert dans l'une des agences du réseau de la Banque.

En sus, tout client ne peut s'abonner à l'UIB Mobile et accéder à l'« espace client », que s'il dispose d'un abonnement à MESSAG'EK et/ou UIBnet.

4.1.2. La Banque se réserve la faculté de ne pas donner suite à une demande d'abonnement sans avoir à en justifier les motifs.

### **4.2. ACTIVATION DE L'ABONNEMENT**

L'abonnement au Service deviendra actif aussitôt que l'Abonné(e) aura rentré ses paramètres de connexion sur son terminal (Téléphone, tablette ou PC), tel que visé à l'article 5 ci-dessous.

### **4.3. ACCES AUX COMPTES**

#### **4.3.1. COMPTES EXCLUS**

Les titulaires de certains comptes à modalités de fonctionnement particulières sont exclus à savoir :

- Les comptes des mineurs de moins de dix-huit (18) ans ;
- Les comptes d'incapables (majeurs sous interdiction judiciaire) ;
- Les comptes clôturés, en instance de clôture
- Les comptes frappés d'opposition (saisies - arrêts, avis à tiers détenteur,) avant ou après la souscription au Service. La Banque se réserve la faculté de refuser au Client l'accès au Service après la fin de l'opposition.
- Les comptes collectifs sans solidarité active fonctionnant sous la signature conjointe de deux ou plusieurs co-titulaires, qui ne remplissent pas les conditions suivantes :

Un tel abonnement ne peut être souscrit que :

- Sur signatures conjointes des co-titulaires du compte.
- Signature d'une procuration réciproque. Chaque co-titulaire sera désigné en tant que co-abonné du même contrat. Sauf stipulation contraire, toutes les dispositions des présentes conditions générales seront automatiquement applicables à chacun des co-abonnés.

#### **4.3.2. COMPTES A ACCES LIMITE**

Les titulaires des comptes faisant l'objet d'une interdiction bancaire ou judiciaire d'émettre des chèques ont un accès limité à certaines fonctions du service ; l'UIB se réserve la faculté d'identifier ces fonctions et limiter l'accès du Client à celles-ci même après la fin de l'opposition.

## **5. ACCES AU SERVICE \_CODE**

UIBnet et UIB Mobile permettent à l'Abonné d'effectuer des opérations sur ses comptes. L'accès à certaines de leurs fonctionnalités est soumis à l'identification préalable de l'Abonné à l'aide de ses codes d'accès.

L'accès au Service sur l'espace public ne nécessite pas de codes d'accès et se fait suite à la consultation du site UIBnet ou au téléchargement de l'Application UIB Mobile avec un accès restreint qui ne couvre pas toutes les fonctionnalités du Service.

### **5.1. Accès à l'espace client (espace privé/personnel)**

L'accès à l'espace client n'est possible qu'après inscription et authentification au moyen de codes que l'Abonné s'engage à protéger.

#### **5.1.1. Processus d'inscription**

Processus d'inscription :

- Le client saisit son numéro de fiche client, code unique à 8 chiffres communiqué sur le relevé de compte. (Champ obligatoire)
- Il saisit ensuite le numéro de sa pièce d'identité : CIN, Passeport, Carte séjour, Numéro patente. (Champ obligatoire)
- Il coche par la suite la case "termes et conditions" et accepte ces termes et conditions en validant.
- Il clique ensuite sur le bouton s'inscrire.
- Si les champs sont correctement remplis, un mot de passe temporaire sera communiqué à l'abonné via SMS sur son numéro de téléphone mobile, enregistré sur les systèmes de la Banque en tant que n° contractuel MESSAG'EK ou UIBnet, qu'il devra insérer et valider en 10min.
- Le client est amené à définir son mot de passe "code secret" de 8 chiffres et à le confirmer encore une fois. (Champs obligatoires)

Un message d'erreur apparaîtra si les identifiants ne sont pas reconnus.

Les champs obligatoires non remplis seront marqués en rouge.

L'inscription est limitée à 3 tentatives par jour.

#### **5.1.2. Processus d'authentification**

Le client :

- Renseigne son numéro de fiche client. (Champ obligatoire)
- Renseigne son mot de passe à l'aide du clavier virtuel numérique. (Champ obligatoire)
- Clique sur se connecter pour finir l'identification.

En cas d'échec, un message d'erreur comportant les raisons pour lesquelles l'identification n'a pas abouti, apparaîtra.

Les champs obligatoires non remplis seront marqués en rouge.

Au bout de 3 tentatives de connexion non abouties, l'accès sera bloqué durant 24H.

L'abonné(e) a la possibilité de modifier à tout moment, et pour quelque raison de que ce soit (oubli, perte...), son mot de passe en suivant le même processus que celui de l'inscription.

Le numéro de fiche client ne peut être modifié par l'Abonné.

## 5.2. PRINCIPES DE SECURITE

5.2.1. L'accès au Service est protégé par un dispositif de sécurité personnalisé (codes) que l'Abonné s'engage à protéger. Les Codes sont confidentiels.

5.2.2. Il est de la responsabilité de l'abonné(e) de le tenir secret et de ne le communiquer à quiconque.

À la fin de chaque session l'Abonné doit veiller immédiatement et impérativement à se déconnecter du Service.

5.2.3. L'Abonné(e) est entièrement responsable de la conservation et de l'utilisation de ses codes et, le cas échéant, des conséquences de leurs divulgations ou de leurs utilisations par des tiers.

La responsabilité de la Banque ne peut, en aucun cas, être recherchée en cas de perte du numéro de la fiche client et/ou du mot de passe, ou en cas de leur « Piratage ».

Toutes transactions faites sur UIB NET ou UIB Mobile au moyen des codes d'accès valent identification de l'Abonné et dispense l'UIB de tout contrôle.

5.2.4. En cas d'oubli ou de perte du numéro de la fiche client et/ou du mot de passe, l'Abonné demeure responsable de toutes les opérations qui ont été accomplies pendant la période qui précède la définition des nouveaux codes et ne peut en aucun cas invoquer la perte de l'un de ses codes.

5.2.5. En cas de vol, de détournement ou de toute utilisation frauduleuse de ses codes d'accès, l'Abonné doit en informer sans tarder son Agence ou contacter le Service Client.

5.2.6. En cas de risque avéré concernant la sécurité informatique du Service, les codes d'accès de l'Abonné au service seront modifiés sans notification préalable. Il en est de même en cas d'utilisation frauduleuse du service ou non conforme à la présente convention.

5.2.7. Il est expressément convenu entre l'UIB et l'Abonné qu'une fois, la saisie de ses codes secrets vaudra signature de l'Abonné, permettant ainsi son identification et prouvant son consentement pour usage de l'application mobile et toutes opérations effectuées avec.

## 5.3. CONSENTEMENT ET IRRÉVOCABILITÉ

L'utilisateur ne peut bénéficier des services de banque à distance que sous réserve de l'acceptation des présentes CGU.

L'acceptation des présentes CGU sous forme d'une « case à cocher » constitue la preuve que l'utilisateur a pris connaissance desdites stipulations et vaut acceptation des présentes conditions générales.

L'abonné donne son consentement pour réaliser un service transactionnel par la frappe de son code secret sur l'application mobile ou UIBNET;

## 5.4. INTERRUPTION DU SERVICE et Réception des SMS et des notifications

5.4.1. Le Service pourra être ponctuellement interrompu pour des raisons d'ordre technique, afin d'effectuer des opérations de maintenance correctives et/ou préventives.

L'UIB se réserve la faculté d'interdire ou de suspendre l'accès à tout ou partie des fonctions du Service:

- afin de limiter les transactions, versements ou arbitrages en montants et/ou en volume dans les conditions visées dans le présent contrat ; ou
- se conformer à la législation ou la réglementation en vigueur dont notamment celle afférente à la mise à jour obligatoire des informations relatives à l'Abonné.

L'UIB se réserve aussi le droit de cesser et d'interrompre son service pour quelque cause que ce soit et ne peut être responsable des conséquences des interruptions ou de la cessation.

En cas d'interruption du service pour quelque cause que ce soit, l'Abonné a toujours la possibilité de s'adresser à son agence pour effectuer ses opérations. L'UIB n'est donc pas responsable des conséquences d'une interruption du service.

5.4.2. La Banque ne garantit pas l'heure de réception des SMS et des notifications, une fois que ceux-ci ont été pris en charge par l'opérateur téléphonique ou le fournisseur d'accès internet. Leur réception dépend de la gestion du serveur du fournisseur d'accès internet de l'Abonné ou de son opérateur téléphonique. En conséquence, la responsabilité de la Banque ne saurait être engagée pour les dommages directs ou indirects liés au transport des informations et le décalage entre la demande d'envoi et la réception du SMS ou des notifications.

## 6. SUSPENSION DE L'ABONNEMENT

6.1. Il est de l'intérêt de l'abonné(e) d'informer la Banque au plus vite de tout cas de perte ou le vol de son terminal (téléphone mobile ou tablette), de changement de son numéro de téléphone référencé aux conditions particulières, ou de la résiliation de son/ses abonnements téléphoniques.

Aussi l'Abonné doit informer, sans tarder, la Banque en cas de vol, de détournement ou de toute utilisation frauduleuse de ses codes d'accès.

6.2. L'information devra être portée à la connaissance de la Banque pendant les heures d'ouverture de celle-ci, via l'agence ou le Service Client, pour la suspension de l'abonnement au Service.

6.3. L'Abonné peut, en cas de nécessité suspendre l'accès à UIB MOBILE en la désinstallant de son appareil mobile.

6.4. La Banque ne saurait être tenue responsable des conséquences d'une suspension qui n'émanerait pas directement de l'Abonné(e) au Service ou qui serait intervenue après enregistrement d'opérations frauduleuses.

6.5. Toutes les opérations effectuées via le Service avant la demande de suspension sont à la charge de l'abonné(e), indépendamment de toute imprudence de sa part.

## 7. TARIFICATION

### 7.1. UIBnet

La tarification du service UIBnet est précisée dans le recueil de conditions de banque disponible sur le site internet de la banque

Lors de l'abonnement à UIBnet effectué par le Client, le compte à vue choisi par le Client, sera le compte de facturation.

## 7.2. UIB Mobile

La tarification de l'application UIBmobile est précisée dans le recueil des conditions de banque disponible sur le site internet de la banque. L'accès aux fonctions de consultation et transactionnelles est néanmoins disponible uniquement pour les clients ayant déjà souscrit à un service de banque à distance à savoir MESSA'GEK et/ou UIBnet.

Un compte ne peut être consultable ou figurer dans la liste des comptes émetteurs de virements sur UIB MOBILE que dans le cadre d'un seul et unique contrat.

## 7.3. Modification de la tarification

Toute modification de tarif donnera lieu à une information préalable de l'Abonné par voie télématique ou par lettre simple un mois avant sa prise d'effet. Sans manifestation de la part de l'Abonné dans ce délai, les nouvelles conditions lui seront applicables, étant rappelé que celui-ci dispose de la faculté de résilier à tout moment son abonnement à MESSA'GEK et/ou UIBnet.

Le coût de l'accès à Internet sera supporté par l'Abonné.

## 8. SECRET PROFESSIONNEL

8.1. Conformément aux dispositions de la loi bancaire et à la législation en vigueur, les traitements d'informations concernant le Client sont en toutes situations accompagnés de garanties destinées à assurer le respect du secret professionnel bancaire auquel la Banque, ainsi que tout employé, personne participant à sa gestion ou à sa direction, sont tenus.

8.2. Par exception à l'obligation du secret professionnel, la Banque est tenue de communiquer tout renseignement ou tout document concernant le Client ou concernant les opérations effectuées sur son compte à toute autorité administrative ou judiciaire bénéficiant du droit de communication.

8.3. Cependant et par le fait de son entrée en relation avec la Banque, le Client adhère aux usages bancaires en vertu desquels les renseignements et données nécessaires ou utiles au bon fonctionnement de ses opérations avec les établissements financiers sont échangés ou enregistrés dans les banques de données de la Banque ainsi que dans la centrale d'information de la Banque Centrale de Tunisie.

8.4. D'ores et déjà, le Client autorise la Banque à communiquer toutes informations concernant ses relations aux personnes morales de son groupe, à des tiers pour des besoins de gestion du compte, ou à des sous-traitants ainsi qu'à ses courtiers et assureurs.

8.5. Bien entendu, toutes les mesures sont prises pour assurer la confidentialité des informations transmises.

## 9. Traitement DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

9.1. Le Client autorise expressément la Banque à opérer le traitement de ses données personnelles de la façon suivante.

9.2. Dans le strict respect des dispositions légales en vigueur, la Banque est conduite à traiter, de manière automatisée ou non des données à caractère personnel à l'occasion de la conclusion et de l'exécution de cette convention, ainsi que dans le cadre de la gestion de la relation bancaire. Ce traitement sera opéré selon les termes et conditions suivants et en conformité avec la « Politique de Protection des données Personnelles de l'UIB – UIB Mobile et Internet Banking » disponible sur le lien

<https://www.uib.com.tn/professionnels/banque-au-quotidien/uibnet-uib-mobile-professionnels>

9.3. Les données à caractère personnel ainsi recueillies ou produites seront utilisées à titre principal pour assurer la gestion et l'utilisation du Service, la gestion des demandes de l'Abonné, ainsi que des produits et services souscrits, l'établissement des preuves des transactions et conventions, la gestion de la relation client, la prospection et la réalisation d'animations commerciales, d'études statistiques et patrimoniales, la gestion et sélection du risque, la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme, la détermination du statut fiscal, la lutte contre la fraude.

9.4. L'UIB est autorisée, de convention expresse et par dérogation au secret professionnel, à communiquer des données à caractère personnel aux personnes morales membres du Groupe Société Générale, aux prestataires et sous-traitants qui interviennent pour son compte, à ses partenaires, intermédiaires, courtiers et assureurs dans la limite nécessaire à l'exécution des prestations concernées, dans le cadre de la mise en commun de moyens, ainsi qu'en tant que de besoins en vue d'exécuter les ordres et transactions de l'Abonné, de souscription à distance de produits et services, d'améliorer les services et assurer la sécurité des réseaux informatiques et des transactions.

9.5. Sous réserve de l'autorisation de l'Instance de Protection des Données à Caractère Personnel, la Banque informe dès à présent le Client que les traitements visés ci-dessus sont susceptibles d'impliquer des transferts de données à caractère personnel vers des pays tiers, que le Client autorise dès à présent par avance, et ce en raison notamment de la dimension internationale du groupe de la Banque, des mesures prises pour assurer la sécurité des réseaux informatiques et des transactions, de l'utilisation des réseaux de paiement internationaux.

Dans ce cas, la Banque met en œuvre les moyens nécessaires pour assurer la protection et la sécurité de ces données qui pourront néanmoins être communiquées, à leur requête, aux organismes officiels et aux autorités administratives ou judiciaires habilitées du pays concerné, notamment dans le cadre de la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme.

9.6. Les personnes physiques concernées par ces traitements disposent d'un droit d'accès aux Données à caractère personnel les concernant et peuvent également demander à ce que soit rectifiées, mises à jour ou supprimées les données inexacts, incomplètes ou périmées.

9.7. Elles peuvent également s'opposer, sous réserve de justifier d'un motif légitime, à ce que des Données à caractère personnel les concernant fassent l'objet d'un traitement étant entendu que cette opposition peut entraîner l'impossibilité pour la Banque de fournir le produit ou le service demandé ou souscrit.

Ces droits peuvent être exercés auprès de l'agence de la Banque où est ouvert le compte de facturation.

9.8. En cas de litige, le Client aura la faculté de saisir l'Instance Nationale de Protection des Données Personnelles.

## 10. RESPONSABILITE

10.1. Outre son habituelle obligation de diligence en matière d'exécution d'ordres, la Banque assume une obligation de moyens en ce qui concerne la réception et l'émission des informations.

Elle n'assume aucune responsabilité en ce qui concerne leur transport.



**10.2.** Le terminal est sous la responsabilité exclusive de l'Abonné. L'émission des ordres, la consultation et la diffusion des informations délivrées par le Service sont exclusivement de la responsabilité de l'Abonné(e).

L'UIB ne pourrait être tenue responsable en cas de perte, vol ou prêt du terminal de l'Abonné. Il en est de même si un tiers pouvait, par tout moyen technique, intercepter et décoder les signaux radioélectriques échangés entre l'opérateur télécom et l'Abonné.

**10.3.** L'exécution de tels ordres par la Banque, à défaut d'opposition expresse de l'Abonné(e), n'engage en rien la responsabilité de l'UIB, dans la mesure où les ordres proviennent, en apparence du téléphone, tablette ou PC de l'Abonné(e).

**10.4.** La responsabilité de la Banque, limitée aux dommages directs, ne pourra être recherchée que s'il est établi qu'elle a commis une faute lourde.

**10.5.** La Banque n'est pas responsable lorsque l'inexécution de ses obligations résulte d'un cas de force majeure, notamment en cas d'interruption ou dysfonctionnement du service lié au transport des informations ou au téléphone de l'Abonné(e) ou au système informatique de l'Abonné(e).

**10.6.** Aussi, la Banque n'est pas responsable d'une conséquence d'un défaut de sécurité (matériel ou logiciel) du terminal de connexion (Smartphone, ordinateur, terminal mobile, ...) utilisé par l'Abonné(e).

**10.7.** Le Client est responsable de toutes les conséquences qui résulteraient d'une erreur de transmission ou de manipulation de sa part.

**10.8.** L'affichage des plus ou moins-values latentes et/ou réalisées est proposé sur le service UIB Mobile à titre exclusivement indicatif et peut comporter des approximations pour des motifs opérationnels et techniques. Par conséquent, l'UIB ne peut s'engager sur l'exactitude de l'information délivrée et ne saurait être tenue responsable des décisions d'investissement et autres potentielles conséquences directes ou indirectes liées à l'utilisation que l'Abonné ferait de ces informations.

## **11. CONSERVATION DES DOCUMENTS OU INFORMATIONS RELATIVES AUX OPÉRATIONS EFFECTUÉES - DELAIS DE RECLAMATION-INFORMATIONS COMMUNIQUÉES ET OPÉRATIONS BANCAIRES OFFERTES SUR LE SERVICE**

**11.1.** Les informations communiquées par le Service et les opérations bancaires effectuées au moyen de UIBnet ou UIB Mobile sont dans les limites des conditions définies sur le service. Les informations s'entendent sauf erreur ou omission.

**11.2.** Les relevés d'écritures et, le cas échéant, les confirmations écrites d'opérations, continueront à faire foi entre les parties dans les conditions habituelles.

L'Abonné a la possibilité de consulter l'historique de ses relevés de compte sous forme électronique. Le relevé de compte électronique ne se substitue pas aux relevés de comptes papier.

**11.3.** Les informations générales et financières délivrées par le Service ne sont fournies qu'à titre indicatif.

**11.4.** La conservation sous forme électronique des informations, relatives aux opérations visées dans les présentes Conditions Générales est faite pendant une période 10 ans.

**11.5.** Toute réclamation doit être présentée au plus tard dans ( ) jours à compter de la date à laquelle l'abonné(e) a pu avoir accès à ( ).

Passé ce délai, les opérations ne pourront plus faire l'objet de réclamation.

**11.6.** Par le biais du service UIB Mobile ou l'UIBnet, l'Abonné reçoit des notifications pour les alertes concernant certains événements relatifs à ses produits et services détenus auprès de l'UIB. Ces alertes se présentent sous forme des pushes notifications.

Le service d'alertes est inhérent au service UIB Mobile.

Toutefois, si l'Abonné ne souhaite pas recevoir de notifications de son application mobile il peut (les modalités varient en fonction du système d'exploitation du terminal de l'Abonné), désactiver des notifications des alertes envoyées via l'application mobile.

L'UIB attire l'attention de l'Abonné qu'en procédant ainsi certains services ou fonctionnalités peuvent ne pas fonctionner correctement.

L'Abonné a la possibilité depuis l'application mobile de paramétrer le seuil d'alerte pour son solde minimum et maximum.

L'Abonné peut consulter le détail des alertes reçues depuis la rubrique notifications.

## **12. MODIFICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES**

**12.1.** Compte tenu notamment des extensions et améliorations possibles du service, l'UIB se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier à tout moment les champs des services offerts par UIBnet ou UIB MOBILE. Les nouvelles caractéristiques seront portées à la connaissance de l'Abonné par voie postale ou en ligne (via UIBnet ou l'UIB MOBILE), un mois avant leur entrée en vigueur, l'Abonné ayant alors la possibilité de résilier son inscription en cas de désaccord sans aucune pénalité. En l'absence de résiliation et s'il continue à utiliser le service à l'expiration du délai ci-dessus, l'abonné sera réputé avoir accepté les nouvelles caractéristiques.

## **13. DUREE DU CONTRAT – RESILIATION**

**13.1.** Le contrat d'abonnement au Service est conclu pour une durée égale à celle de la relation bancaire entre l'Abonné et l'UIB.

**13.2.** L'UIB se réserve le droit à tout moment, après avoir informé à l'avance les clients utilisateurs des services de Banque à distance, de cesser de fournir ses prestations

**13.3.** L'UIB pourra, en outre, soit suspendre l'accès aux fonctions transactionnelles en cas de risque d'atteinte à la confidentialité du Service, soit mettre fin à la souscription à tout moment sans préavis et sans être tenue d'en indiquer le motif, en cas de comportement gravement répréhensible ou de manquement grave de l'Abonné à ses obligations contractuelles, de survenance d'une exclusion visée à l'article 4 des présentes conditions générales d'utilisation, de clôture du compte (qu'elle qu'en soit la cause), de non utilisation du service pendant un an ou de transfert du compte dans une autre agence.

**13.4.** L'Abonné ayant demandé la résiliation de son abonnement à UIBnet et/ou MESSAG'EK par simple lettre envoyée ou remise à son agence avec un préavis de 30 (trente) jours se verra interrompre l'accès à UIB MOBILE dans les délais techniques nécessaires.

**13.5.** La résiliation du Service ou du présent contrat n'aura d'effet que pour l'avenir et ne remettra pas en cause la force probante ou la validité des opérations effectuées ou des documents signés à une date antérieure à la date de résiliation. Toutefois, les ordres de virement dont la date d'exécution était prévue postérieurement à la date de résiliation seront annulés.

Dans tous les cas, la cessation des relations bancaires entre l'Abonné et L'UIB entraîne la résiliation immédiate de l'abonnement au Service et en conséquence, l'annulation des ordres de virement devant être exécutés postérieurement.

#### **14. DOCUMENTS CONTRACTUELS**

- 14.1.**Le contrat d'abonnement au Service se compose des conditions générales et des conditions particulières.
- 14.2.**Les présentes conditions générales de fonctionnement constituent le contrat service
- 14.3.**Les Conditions particulières ainsi que les avenants apportés ultérieurement au contrat et validés par l'UIB font partie intégrante du présent contrat.
- 14.4.**Les documents contractuels mentionnés ci-dessus constituent l'intégralité de l'accord intervenu entre l'Abonné(e) et l'UIB pour ce qui concerne l'objet des présentes.
- 14.5.**Le présent contrat annule et remplace toutes les conventions ou correspondances antérieures à la signature des présentes concernant l'objet décrit à l'article 1.
- 14.6.**Il est entendu que les documents contractuels s'expliquent mutuellement.

Toutefois, en cas de contradiction ou de divergence entre les termes des documents contractuels, les documents prévaudront les uns sur les autres dans l'ordre de leur énumération ou par ordre chronologique dans le cas de deux documents contractuels de valeur équivalente.

#### **15. BLANCHIMENT DES CAPITAUX**

- 15.1.**Dans le cadre de la lutte contre le blanchiment des capitaux, la loi fait obligation à la banque de s'informer auprès de son client pour les opérations qui lui apparaîtront comme inhabituelles en raison notamment de leurs modalités, de leur montant ou de leur caractère exceptionnel au regard de celles traitées jusqu'alors par ce dernier.
- 15.2.**Le client s'engage à donner à la banque en tant que de besoin toute information utile sur le contexte de ces opérations.

**15.3.**La banque est tenue, à la fois par la loi et par ses procédures internes, de prendre toutes les mesures nécessaires afin de lutter contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme.

**15.4.**Ces réglementations exigent que soient obtenues des explications cohérentes et une documentation concordante pour les opérations de ses clients.

A défaut, elle s'exposerait à de graves sanctions disciplinaires et judiciaires.

Afin de satisfaire cette obligation, le Client s'engage à fournir à la Banque, à première demande, toutes informations et documentations utiles, afin d'établir la provenance et la destination des fonds qui transitent par son compte, et ce quel que soit le montant.

**15.5.**La Banque se réserve le droit de ne pas exécuter toute opération qu'elle jugerait non conforme ou en dépassement des plafonds maximum autorisés.

#### **16. ELECTION DE DOMICILE**

**16.1.**Pour l'exécution des présentes, les Parties élisent domicile en leurs adresses respectives sus mentionnées.

**16.2.**Tout changement de domicile devra faire l'objet d'une notification par lettre recommandée avec accusé de réception ou lettre portée contre décharge.

#### **17. DROIT APPLICABLE / LITIGES**

**17.1.**Le contrat d'abonnement au service est soumis au droit tunisien.

**17.2.**Les parties soussignées s'engagent à résoudre à l'amiable tout litige qui naîtrait à l'occasion de l'exécution ou de l'interprétation des présentes Conditions Générales.

**17.3.**A défaut de résolution à l'amiable, dans un délai de trente (30) jours à compter de la notification par la partie la plus diligente, la compétence est attribuée aux Tribunaux de Tunis I.