

CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DE LA CARTE INTERBANCAIRE CIB

Article 1 - Objet de la carte.

Le présent document a pour objet de fixer l'ensemble des conditions de délivrance, d'utilisation, de renouvellement, de mise en opposition, de retrait de la carte interbancaire bancaire "CIB".

Les présentes conditions viennent en complément de toutes conventions régissant les comptes ou produits concernés sans en modifier les conditions qui leur sont propres.

Son usage est strictement limité aux opérations suivantes (en monnaie nationale) :

- **Retrait d'espèces** dans les Distributeurs Automatiques de Billets (DAB) et les Guichets Automatiques de Banques (GAB) autorisés à fournir ce type de prestation ;
- **Paiement de proximité** pour régler l'achat d'un bien ou d'une prestation de service réellement effectuée, chez des commerçants ou prestataires de services adhérant au système de Paiement «CB» (ci-après accepteur «CB»), équipés de Terminaux de Paiement Electronique (TPE), autorisés à fournir ce type de prestation ;
- **Paiement à distance (Via internet)** pour régler à distance via Internet des factures de prestations de services et/ou des achats de bien suivant un mode de règlement en ligne immédiat sur des sites sécurisés, autorisés à fournir ce type de prestation.

Article 2 - Délivrance de la carte.

2.1 La carte CIB est délivrée par la banque, dont elle reste la propriété, à la demande et sous réserve d'acceptation de cette demande, à ses clients titulaires d'un compte.

2.2 Le titulaire du compte s'engage à utiliser la carte et/ou son numéro, exclusivement dans le cadre du Réseau Monétique Interbancaire RMI et des réseaux agréés.

2.3 La carte est rigoureusement personnelle, son titulaire devant y apposer obligatoirement sa signature à sa réception.

2.4 Il est strictement interdit au titulaire du compte de la prêter ou de s'en déposséder. Et en aucun cas d'apporter des altérations fonctionnelles ou physiques à la carte susceptible d'entraver son fonctionnement et celui des TPE, DAB/GAB de quelque manière que ce soit.

Article 3 - Code confidentiel.

3.1. Un code personnel est communiqué confidentiellement par la banque au titulaire du compte et uniquement à celui-ci. Ce dernier doit prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité de sa carte et du code confidentiel. Il doit absolument conserver son code et ne pas le communiquer à qui que ce soit, ne doit pas l'inscrire sur la carte, ni sur tout autre document. Il doit veiller à le composer à l'abri des regards indiscrets.

3.2. Le nombre d'essais successifs de composition du code confidentiel est limité à trois (03) sur les appareils automatiques, avec le risque notamment de confiscation ou d'invalidation de la carte au 3^{ème} essai infructueux.

3.3. La composition du code secret au niveau du DAB/GAB, du TPE ou paiement en ligne (via internet) équivaut à une signature emportant reconnaissance de l'opération initiée par le titulaire du compte au moyen de celle-ci.

Article 4 - Modalités d'utilisation de la carte pour des retraits d'espèces dans les DAB/GAB et auprès des agences bancaires.

4.1 - Les retraits d'espèces sont possibles dans les limites des montants plafonds hebdomadaires de retrait fixés par le titulaire du compte Banxy à partir de l'application.- Les montants enregistrés de ces retraits, sont portés, dans les délais habituels propres aux retraits d'espèces, au débit du compte concerné.

4.2 - Le titulaire du compte 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.

الشروط العامة لاستخدام البطاقة البنكية CIB

المادة 01 - موضوع البطاقة :

يتمثل الغرض من هذه الوثيقة في تحديد جملة الشروط المطلوبة لإصدار البطاقة البنكية واستعمالها وتجديدها والمعارضة فيها وسحبها.

تأتي الشروط الحالية كتمكلة لكل الاتفاقيات التي تخضع لها الحسابات أو المنتجات المعنية دون تعديل الشروط الخاصة بها.

يقتصر استعمالها خصيصاً على العمليات الآتية (بالعملة الوطنية) :

- **السحب النقدي** على مستوى الموزعات الآلية للأوراق المالية و الشبائيك الآلية للبنوك المخول لها التعهد بمثل هذه الخدمات؛
- **الدفع الجوّاري** لتسديد مقابل شراء سلعة أو مادة أو مقابل خدمة منجزة فعلياً، لدى تجار أو مُتَعَدّي خدمات منخرطين ضمن نظام الدفع "البطاقة البنكية" (المعِين فيما يلي القابل بالبطاقة البنكية) المُزودين بأجهزة الدفع الإلكتروني، و المخول لهم التعهد بخدمة من هذا النوع.
- **الدفع عن بُعد (عبر الإنترنت)** لتسديد فواتير الخدمات و/أو مشتريات السلع عن بُعد عبر الإنترنت، و ذلك عملاً بنظام دفع فوري على الشبكة عبر مواقع مُؤمّنة، مسموح لها بتقديم هذا النوع من الخدمة.

المادة 02 - تسليم البطاقة :

1.2. يتم تسليم البطاقة البنكية من طرف البنك، مع بقائها ملكاً له، بناءً على طلب و بشرط الموافقة على هذا الطلب، لعملائه الحائزين على حساب.

2.2. يلتزم صاحب الحساب باستخدام هذه البطاقة و/أو رقمها حصراً في إطار شبكة الدفع الإلكتروني بين البنوك و الشبكات المُعتمَدة.

3.2. تبقى البطاقة شخصية و يتعين على صاحبها تدوين إِمضاءه إلزامياً حال استلامها.

4.2. يُمنع منعا باتاً على صاحب الحساب إعارتها أو رفع اليد عنها، كما يُمنع عليه بأي حال من الأحوال إدخال تغييرات وظيفية أو مادية على البطاقة من شأنها أن تتسبب بأي شكل من الأشكال في تعطيل سيرها و سير جهاز الدفع الإلكتروني والجهاز/الشبائيك الآلي للدفع الإلكتروني.

المادة 03 - الرمز السري :

1.3. يمنح البنك لصاحب البطاقة دون غيره وبصفة سرّية رمزاً شخصياً. يتعين على صاحب البطاقة اتخاذ كل التدابير الكفيلة بتأمين بطاقته و رمزه السري. يتعين عليه حفظ السرية المطلقة للرمز الخاص به و عدم تمكين الغير من الاطلاع عليه. كما يُمنع عليه تدوينه على البطاقة و لا على أية وثيقة أخرى. يتعين عليه الحرص على تشكيل الرمز السري بمنأى عن أنظار الغير.

2.3. لا يتعدى عدد محاولات تشكيل الرمز السري على الأجهزة الآلية ثلاث (03) محاولات متتالية، وهذا تحت طائلة مصادرة أو إبطال البطاقة حال ثالث محاولة غير مُجدية.

3.3. إن تشكيل الرمز السري على مستوى الموزعات الآلية للأوراق المالية/الشبائيك الآلية للأوراق المالية، جهاز الدفع الإلكتروني أو الدفع عبر شبكة الإنترنت يقوم مقام إِمضاء يترتب عنه تثبيت للعملية المنجزة من طرف صاحب البطاقة بواسطة هذه الأخيرة.

المادة 04 - كفاءات استخدام البطاقة في عمليات السحب النقدي على مستوى الموزعات/الشبائيك الآلية للأوراق المالية و لدى الوكالات البنكية :

1.4. تبقى عمليات السحب النقدي مُتاحة في حدود المبالغ القصوى الأسبوعية للسحب المُحددة من طرف صاحب حساب "بنكسي" انطلاقاً من التطبيق. تُفَعّد ضمن خصوم الحساب المعني المبالغ المُستَخلَعة لعمليات السحب، و ذلك ضمن الأجل الاعتيادية لعمليات السحب النقدي.

2.4. يتعين على صاحب البطاقة، قبل كل عملية سحب، و تحت مسؤوليته، أن يتحقق من وجود رصيد كافٍ و مُتاح ضمن الحساب مع الإبقاء على الرصيد المذكور إلى غاية القيام بعملية الخصم الموافقة للمبلغ المسحوب.

Article 5 - Modalités d'utilisation de la carte pour le règlement d'achats de biens et de prestations de services.

5.1 La carte est également un moyen de paiement qui peut être utilisé pour régler des achats de biens et des prestations de services.

5.2 Ces paiements sont possibles dans les limites des montants plafonds hebdomadaires de paiement fixés à partir de l'application.

5.3 Le titulaire du compte doit s'assurer que le compte présente un solde suffisant et disponible, pour faire face à ses transactions de paiement.

5.4 Les paiements par carte sont effectués selon les conditions et procédures en vigueur chez les Commerçants ou les Web Marchands adhérant au Réseau Monétique Interbancaire et affichant le logo "CIB".

5.5 La banque a la faculté de débiter immédiatement le compte du montant des dépenses effectuées à l'aide de la carte. Cette règle s'applique aux cas de décès, d'incapacité juridique du titulaire du compte, d'incidents de paiement ou de fonctionnement du compte, de clôture du compte ou du retrait de la carte par la banque, décision qui serait notifiée au titulaire du compte.

5.6 Le titulaire du compte autorise la banque à débiter son compte sur le vu des enregistrements ou des relevés transmis par le Commerçant ou le Web Marchand, pour le règlement des achats de biens ou des prestations de services.

Les réclamations concernant ces opérations sont traitées dans les conditions prévues à l'article 14 "Réclamations - Conservation des Documents et Informations" ci-dessous.

5.7 Le montant détaillé des paiements par carte passés au débit du compte figure sur un relevé des opérations consultable à tout moment sur l'interface utilisateur de la banque mobile Banxy.

5.8 La banque ne peut être impliquée dans tout différent de nature commerciale, pouvant survenir entre le titulaire du compte et le Commerçant ou le Web Marchand.

Article 6 - Preuve des opérations.

Les opérations effectuées au moyen de la carte sont enregistrées automatiquement sur un support électronique. Ces enregistrements constituent la preuve des opérations effectuées au moyen de la carte et la justification de leur imputation au compte sur lequel cette carte fonctionne.

Article 7 - Limitation et cessation de l'usage électronique de la carte.

7.1 La banque, le titulaire du compte peuvent mettre fin à l'utilisation de celle-ci sans préavis ni justification.

De même, ils peuvent exclure du champ d'utilisation de la carte un ou plusieurs services liés à celle-ci.

7.2 Toute limitation, désactivation e-paiement ou cessation de l'usage électronique d'une carte, à l'initiative de son titulaire sur lequel elle fonctionne, doit être notifiée par écrit à la banque qui s'efforcera d'en tenir compte dès réception.

La cessation de l'utilisation de la carte n'est opposable à la banque que si la carte lui a été restituée contre accusé de réception.

Article 8 - Responsabilité de la banque.

8.1 La banque n'est responsable des pertes directes encourues par le titulaire du compte dues au dysfonctionnement du système que lorsque ce dernier incombe directement à la banque et n'est pas indépendant de sa volonté.

En cas d'indisponibilité technique du système la banque n'est nullement responsable des conséquences directes ou indirectes de l'inutilisation de la carte.

8.2 De même, la responsabilité de la banque est dérogée si le défaut est signalé au titulaire de la carte par un message sur l'appareil ou d'une autre manière visible. (DAB/GAB, TPE, les sites web Marchands).

Article 9 - Recevabilité des oppositions.

9.1 L'ordre de paiement donné au moyen de la carte est irrévocable. Seules sont recevables par la banque, les oppositions émanant du titulaire du compte, expressément motivées par la perte ou le vol de la carte, l'utilisation frauduleuse de la carte ou des données liées à son utilisation, le redressement ou la liquidation judiciaire du bénéficiaire du paiement.

9.2 L'opposition pour utilisation frauduleuse de la carte ou des données liées à son utilisation peut être effectuée dans le cas où le porteur de la carte est toujours en possession de sa carte au moment de l'opération contestée uniquement dans les cas suivants :

- si la carte a été contrefaite,
- si le paiement contesté a été effectué frauduleusement, à distance, sans utilisation physique de la carte, avec son seul numéro et d'autres données y figurant.

المادة 05 - كفاءات استعمال البطاقة لدفع مقابلات مبيعات السلع و الخدمات :

1.5 كما تُعد البطاقة بمثابة وسيلة دفع يتسنى استخدامها لتسديد مقابلات مبيعات السلع والخدمات.

2.5 تُعد عمليات الدفع هذه متاحة في حدود المبالغ القصوى الأسبوعية للدفع المُحددة عبر التطبيق ذي الصلة.

3.5 يتعين على صاحب البطاقة أن يتحقق من توفر رصيد كافٍ و متاح لتغطية عمليات الدفع.

4.5 يتم إنجاز عمليات الدفع بواسطة البطاقة وفق الشروط و الإجراءات الجاري العمل بها لدى التَّجَار و كلاء البيع عبر الإنترنت المنخرطين في شبكة الدفع الإلكتروني بين البنوك التي يظهر عليها الرمز "CIB".

5.5 يُخوّل للبنك أن يقوم بالخصم المباشر لمبلغ النفقات المنجزة بواسطة البطاقة. تنطبق هذه القاعدة على حالات وفاة صاحب الحساب، فقدان الأهلية القانونية، حدوث عارض دفع أو عارض سير للحساب، إقال الحساب أو سحب البطاقة من طرف البنك، على أن يتم تبليغ صاحب الحساب بهذا القرار.

6.5 يأتى صاحب الحساب للبنك بالخصم من حسابه و ذلك على أساس التسجيلات أو الكشوف المُرسلة من طرف التاجر أو وكيل البيع عبر شبكة الإنترنت، لتسوية مقبليات السلع أو الخدمات.

يتم التكلّف بالشكاوى المتعلقة بهذه العمليات وفق الشروط المُحددة بموجب المادة 14 أسفل، المُعنونة "الشكاوى - حفظ السندات و المعلومات".

7.5 يتم بيان المبلغ المُفصل لعمليات الدفع بواسطة البطاقة و المُسجّلة ضمن باب خصوم الحساب ضمن كشف العمليات المتاح للاطلاع عليه في أي وقت على واجهة المُستخدم للصيرفة عبر شبكة النقال بانكسي.

8.5 يبقى البنك غير معنيّ بأي خلاف ذو طابع تجاري قد يحدث بين صاحب الحساب و التاجر أو وكيل البيع عبر شبكة الإنترنت.

المادة 06 - إثبات العمليات :

يتم تسجيل العمليات المنجزة بواسطة البطاقة آلياً على دعامة إلكترونية. تُعدّ هذه التسجيلات دليلاً على العمليات المنجزة بواسطة البطاقة و إثباتاً لاستنزها ضمن الحساب الذي تشتغل البطاقة عليه.

المادة 07 - حصر و إنهاء الاستخدام الإلكتروني للبطاقة :

1.7 يُمكن للبنك و لصاحب الحساب وقف استخدام البطاقة دون سابق إشعار أو تقديم مبرر. كما يُمكن لهم استبعاد خدمة أو عدة خدمات متاحة بواسطة البطاقة من نطاق استعمال هذه الأخيرة.

2.7 يجب تبليغ البنك كتابياً بأي حصر، وقف تشغيل أو إنهاء للاستعمال الإلكتروني للبطاقة بمبادرة من صاحبها الذي تُستخدَم على حسابه، ليحرص البنك على أخذ ذلك بعين الاعتبار حال تلقي التبليغ.

لا يُحتجّ على البنك بوقف استخدام البطاقة إلا إذا تم إرجاع البطاقة له مُقابل إشعار بالاستلام.

المادة 08 - مسؤولية البنك :

1.8 لا يتحمل البنك مسؤولية الخسائر المباشرة التي يتكبدها صاحب الحساب و الناجمة عن تعطل المنظومة إلا ثبتت مسؤولية البنك مباشرة عن هذا الخلل و أن هذا الأخير ليس خارجاً عن إرادة البنك.

في حال ما إذا كانت المنظومة غير متاحة تقنياً، فلن يكون البنك مسؤولاً إطلاقاً عن التبعات المُباشرة أو غير المُباشرة لاستعمال البطاقة.

2.8 كما يُعفى البنك من أدنى مسؤولية في حال إشعار صاحب البطاقة بوقوع الخلل عبر رسالة على الجهاز أو بأية وسيلة أخرى مرئية. (الموزعات/الشبابيك الآلية للأوراق المالية، أجهزة الدفع الإلكتروني، مواقع البيع عبر شبكة الإنترنت).

المادة 09 - القبول بالمعارضات :

1.9 يُعد الأمر بالدفع الذي يتم تقديمه بواسطة البطاقة أمراً نهائياً. لا يقبل البنك إلا بالمعارضات الصادرة عن صاحب الحساب و المُبررة صراحةً بضياع البطاقة أو سرقتها، الاستعمال الاحتيالي للبطاقة أو للبيانات المتعلقة باستعمالها، تعرض المستفيد من الدفع للتقويم الضريبي أو للتصفية القضائية.

2.9 يمكن تسجيل المعارضة بداعي الاستعمال الاحتيالي للبطاقة أو للبيانات المتعلقة باستعمالها في حال ما إذا كان صاحب البطاقة لا يزال حائزاً لبطاقته لحظة العملية المُعترض عليها و ذلك في الحالات الآتية حصراً :

■ في حال تزيف البطاقة؛

■ في حال ما إذا تم الدفع المُعترض عليه، عبر الاحتيايل، عن بُعد، دون استعمال مادي للبطاقة، باستعمال رقمها حصراً و بيانات أخرى موجودة عليها.

Article 10 - Modalités de blocage et d'opposition de la carte.

10.1 Le titulaire du compte doit mettre en opposition sa carte dès la perte ou le vol de la carte.

La mise en opposition doit être faite, pour le blocage de la carte, sur l'interface utilisateur de la banque mobile via la rubrique prévue à cet effet.

10.2 En cas d'utilisation frauduleuse de la carte ou des données liées à son utilisation, le titulaire doit faire opposition pour ce motif et la déclarer dans le délai prévu à l'article 14 (Réclamations-Conservations des documents et informations «ci-dessous».)

10.3 En cas de perte, de vol ou d'utilisation frauduleuse de la carte ou des données liées à son utilisation, la banque peut demander un récépissé ou une copie d'un dépôt de plainte ou de déclaration de perte faite aux autorités judiciaires.

Article 11 - Responsabilité du porteur de la carte.

11.1 – Principe : Le titulaire du compte est responsable de l'utilisation de sa carte CIB, de la conservation de celle-ci et de son code confidentiel.

Il assume, les opérations effectuées avant opposition et les conséquences de l'utilisation de la carte tant qu'il n'a pas fait opposition dans les conditions prévues aux articles 9 "Recevabilité des oppositions" et 10 "Modalités de blocage et d'opposition de la carte" Ci-dessous.

11.2 – Frais d'opposition : Les frais pour la mise en opposition et délivrance d'une nouvelle carte sont ceux applicables dans conditions tarifaires en vigueur.

Article 12- Durée de validité - Renouvellement – Retrait (Capture) – Restitution (Récupération) de la carte.

12.1- Durée de validité : La carte comporte une durée de validité dont l'échéance est inscrite sur la carte elle-même.

12.2- Renouvellement : A la date d'échéance, la carte fait l'objet d'un renouvellement automatique du support.

12.3- Retrait : La banque a le droit de retirer, de faire retirer ou de bloquer l'usage de la carte à tout moment ou de ne pas la renouveler. La décision de retrait est notifiée dans tous les cas, au titulaire de la carte.

12.4- Restitution :

- Le titulaire 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, par simple lettre, il continue à en faire usage.
- La clôture du compte sur lequel fonctionne une ou plusieurs cartes entraîne l'obligation de les restituer. L'arrêt définitif du compte ne pourra intervenir au plus tôt qu'un (01) mois après restitution des cartes.
- La résiliation du présent contrat "Article 21 Résiliation du contrat" ci-dessous, entraîne la restitution de la carte à la banque par le titulaire du compte, contre accuse de réception.

12.5- Capture de la carte : la carte peut faire l'objet de retrait par un commerçant ou un établissement financier tiers, sur demande de la banque émettrice. Dans ce cas, la décision de restitution de la carte à son titulaire appartient à la banque.

Une carte capturée par un DAB/GAB peut être récupérée par son porteur titulaire dans un délai d'une semaine après sa capture au guichet où est situé l'appareil, après accord du centre d'autorisation de la banque. Passé ce délai, la carte sera inutilisable.

Article 13 - Réclamations - Conservation des documents et informations.

13.1 Le titulaire du compte a la possibilité de déposer une réclamation depuis son application. Le centre de relation client lui notifiera par email la réception de la réclamation ainsi que la réponse à celle-ci.

13.2 Les informations ou documents ou leurs reproductions détenues par la banque, relatifs aux opérations visées dans le présent contrat et qui font l'objet de réclamation, doivent être produites par la banque quarante-cinq (45) jours au plus tard après réception de la réclamation du titulaire du compte.

13.3 La banque a l'obligation de faire diligence auprès de tout correspondant afin que celui-ci lui communique les pièces qu'il pourrait détenir et qui ont trait à l'opération contestée.

13.4 Les parties conviennent d'apporter les meilleurs soins à leur information réciproque sur les conditions d'exécution de l'opération. Le cas échéant, et notamment en cas de fraude ou de suspicion de fraude commise par un tiers identifié ou non, la banque peut demander au titulaire de carte un récépissé ou une copie d'un dépôt de plainte auprès des autorités judiciaires.

المادة 10 - كفاءات تعطيل البطاقة والمعارضة عليها :

1.10. يتعين على صاحب البطاقة تسجيل معارضة على استعمالها حال ضياعها أو سرقتها.

يجب تسجيل المعارضة بغرض تعطيل البطاقة على واجهة المستخدم للصيرفة عبر شبكة النقال عبر العنوان المُعد لهذا الغرض.

2.10. في حال الاستخدام الاحتمالي للبطاقة أو للبيانات المتعلقة باستعمالها، فيتعين على صاحبها تسجيل المعارضة بناءً على هذا السبب والتصريح بها ضمن الأجل المُحدد ضمن المادة 14 (الشكاوى - حفظ السندات والمعلومات) أسفله.

3.10. في حال ضياع البطاقة أو سرقتها أو استعمالها الاحتمالي أو للبيانات ذات الصلة باستعمالها، جاز للبنك طلب تمكينه من إيصال أو نسخة من الشكاوى المودعة أو التصريح بالضياع المُقدم للسلطات القضائية.

المادة 11 - مسؤولية صاحب البطاقة :

1.11. المبدأ :

يتحمل صاحب الحساب المسؤولية عن استخدام بطاقته البنكية و المحافظة عليها فضلاً عن رمزه السري.

كما يتحمل مسؤولية العمليات التي يتم القيام بها قبل المعارضة و تبعات استخدام البطاقة ما لم يتم بتسجيل المعارضة وفق الشروط المحددة ضمن المادة 9 "قبول المعارضات" و المادة 10 "كفاءات تعطيل البطاقة و المعارضة عليها".

2.11. مصاريف المعارضة : تتمثل المصاريف المترتبة عن المعارضة و عن تسليم بطاقة جديدة في تلك المُنفقة ضمن شروط التسعير الجاري العمل بها.

المادة 12 - مدة صلاحية البطاقة، تجديدها، سحبها (ضبطها)، إرجاعها (استردادها) :

1.12. مدة الصلاحية : تتضمن البطاقة مدة صلاحية يُسجل تاريخ انتهائها على البطاقة ذاتها.

2.12. التجديد : بحلول تاريخ انتهاء الصلاحية، تشكل البطاقة محل تجديد آلي للخدمة.

3.12. السحب : يُخوّل للبنك سحب، تكليف من يسحب أو تعطيل استعمال البطاقة في أي وقت أو الامتناع عن تجديدها. و مهما يكن من أمر، سيتم تبليغ صاحب البطاقة بقرار السحب.

4.12. الإرجاع :

- يلتزم صاحب البطاقة، تبعاً لما تقدم، بإرجاعها حال تلقيه أول طلب في هذا الخصوص، بحيث يتعرض لعقوبات في حال استمراره في استعمالها بعد تبليغه بقرار السحب.

- إن إقفال الحساب الذي تسير عليه بطاقة أو عدة بطاقات يترتب عنه إلزامية إرجاعها. لا يتم الحصر النهائي للحساب قبل شهر واحد (1) بعد إرجاع البطاقات.

- يترتب عن فسخ هذا العقد طبقاً لما تنص عليه "المادة 21 - فسخ العقد" أعلاه، إرجاع البطاقة للبنك من طرف صاحب الحساب مُقابل إشعار بالاستلام.

5.12. ضبط البطاقة :

يُمكن أن يتم سحب البطاقة من طرف تاجر أو مؤسسة مالية أخرى، و ذلك بناءً على طلب من البنك الذي أصدرها. في هذه الحالة، يعود للسلطة التقديرية للبنك الفصل في إعادة البطاقة لصاحبها.

في حالة ضبط بطاقة من طرف مورّع/شبكة الي للأوراق المالية، فيمكن لصاحبها استردادها ضمن أجل أسبوع من تاريخ ضبطها على مستوى الشبكة الذي يتواجد به الجهاز، و هذا بعد صدور الموافقة من مركز الترخيص التابع للبنك. بعد انقضاء هذا الأجل، تصير البطاقة غير قابلة للاستعمال.

المادة 13 - الشكاوى - حفظ السندات والمعلومات :

1.13. يُمكن لصاحب البطاقة أن يتقدم بشكاوى انطلاقاً من التطبيق الموضوع تحت تصرفه. سيقوم مركز العلاقة مع العملاء بإشعاره باستلام الشكاوى فضلاً عن الردّ المخصص لها، و ذلك عبر رسالة إلكترونية.

2.13. يتعين على البنك الاستظهار بالمعلومات أو السندات أو نُسخها الموجودة بحوزة البنك و المتعلقة بالعمليات المُشار إليها ضمن عقد الحال و التي تُشكل محلّ الشكاوى، ضمن أجل أقصاه خمس و أربعون (45) يوماً بعد استلام شكاوى صاحب الحساب.

3.13. يتعين على البنك اتخاذ الإجراءات اللازمة لدى أي مُراسل ليقوم هذا الأخير بتمكينه من الوثائق التي قد تكون بحوزته و ذات الصلة بالعملية المعنية بالشكاوى.

4.13. يتفق الطرفان على الحرص على إفادة بعضهما البعض بالمعلومات المتبادلة المتعلقة بشروط تنفيذ العملية. يُمكن للبنك، عند الاقتضاء، لاسيما في حال الاحتمال أو شك بوقوع احتيال مُرتكب من طرف الغير سواء عُرفت هويته أو لا، أن يُطالب صاحب البطاقة بتقديم وصل إيداع شكاوى لدى السلطات القضائية أو نسخة من الشكاوى.

Article 14 - Remboursement en cas de réclamation.

Les réclamations qui s'avèrent fondées conformément aux clauses du présent contrat donneront lieu au remboursement de tous les débits non justifiés, y compris la totalité des frais bancaires supportés le cas échéant par le titulaire du compte.

Le remboursement intervient au plus tard soixante (60) jours à compter de la réception de la réclamation.

Article 15 – Communication de renseignements à des tiers.

15.1. De convention expresse, la banque est autorisée à diffuser les informations recueillies dans le cadre du présent contrat, les informations figurant sur la carte et celles relatives aux opérations effectuées au moyen de celle-ci aux banques et aux établissements financiers, aux organismes intervenant dans le cadre de la fabrication et du fonctionnement de la carte et éventuellement à des sous-traitants, aux commerçants ou web marchands acceptant le paiement par carte, ainsi qu'à la Banque d'Algérie et au Réseau Monétique Interbancaire.

Ces informations feront ou non l'objet de traitements automatisés, afin de permettre la fabrication de la carte, la gestion de son fonctionnement et d'assurer la sécurité des paiements notamment lorsque la carte est mise en opposition.

Article 16- Conditions tarifaires.

La carte est délivrée gratuitement comme indiqué dans les conditions de banque.

Dans le cas du renouvellement de la carte, tel que prévu à l'article 12 "Durée de validité-Renouvellement-Retrait-Restitution de la carte" ci-dessus, La cotisation est prélevée sur le compte concerné, le montant est fixé dans les conditions de banque.

16.1- Une commission à l'opération est appliquée, à la mise en opposition définitive, au remplacement de la carte après perte, vol ou détérioration, au renouvellement à échéance de la carte et à la réédition du code confidentiel

16.2- Les autres conditions tarifaires sont précisées dans le tableau des conditions de banque.

16.3- Le titulaire du compte peut obtenir les tarifs pratiqués avec l'interface utilisateur de la banque mobile.

16.4- Le titulaire du compte autorise la banque à débiter son compte des frais et commissions visées ci-dessus.

Article 17 - Modification des conditions du contrat.

La banque se réserve le droit d'apporter des modifications des tarifs qui seront portées à la connaissance du titulaire du compte.

Ces modifications sont applicables un (01) mois après leur notification acceptées par le client par tacite reconduction. (Voir avec juridique si la tacite reconduction est possible)

En cas de non acceptation de ces modifications par le titulaire du compte, le présent contrat est résilié dans un délai d'un (01) mois à compter de la notification écrite du refus par le titulaire du compte.

Article 18 – Sanctions.

Tout usage abusif ou frauduleux, toute falsification de la carte, ainsi que toute fausse déclaration est passible des sanctions pénales prévues par la loi.

Toute fausse déclaration ou usage abusif de la carte entraîne la résiliation du présent contrat.

Tous les frais et les dépenses réels engagés pour le recouvrement forcé des opérations résultant de l'utilisation frauduleuse ou male saine de la carte sont à la charge du titulaire du compte.

En cas d'indisponibilité de provision, la banque applique des pénalités, selon les conditions et les modalités en vigueur fixées par la banque.

Article 19- Règlement des différends.

19.1- Hormis les litiges commerciaux, objet de la clause de l'article 5, alinéa 8 "Modalités d'utilisation de la carte pour le règlement d'achats de biens et de prestations de services" ci-dessus, tous les litiges qui naissent à l'occasion de l'exécution ou de l'interprétation du présent contrat seront réglés à l'amiable.

19.2- A défaut de règlement amiable, les litiges seront soumis au tribunal compétent.

المادة 14 - التعويض في حال الشكوى :

يترتب عن الشكاوى المبررة طبقاً لبنود عقد الحال تعويض كل المبالغ الخصومة غير المُبررة، بشمول مجموع المصاريف البنكية التي يتحملها صاحب الحساب اقتضاءً.

يتم التعويض ضمن أجل أقصاه ستون (60) يوماً، اعتباراً من تاريخ استلام الشكوى.

المادة 15 - إفادة الغير بالمعلومات :

15.1. بناءً على اتفاق صريح، يُخَوَّل للبنك تقديم البيانات التي تتم إفادة البنك بها في إطار هذا العقد، و المعلومات المسجلة على البطاقة فضلاً عن تلك المتعلقة بالعمليات المنجزة بواسطة البطاقة للبنوك و المؤسسات المالية و الهيئات المُتدخلّة في إعداد و تشغيل البطاقة و للمناولين احتمالاً، فضلاً عن التجار أو مواقع البيع عبر الإنترنت التي تقبل الدفع بواسطة البطاقة، إضافة إلى بنك الجزائر و شبكة الدفع الإلكتروني البنكية.

تُشكل هذه البيانات، أو لا، محلّ معالجة آلية، بما يُمكن من إنتاج البطاقة، تسيير تشغيلها و ضمان أمن عمليات الدفع لاسيما في حال تسجيل معارضة على البطاقة.

المادة 16 - شروط التسعير :

يتم تسليم البطاقة مجاناً حسبما هو مبين ضمن الشروط البنكية.

في حال تجديد البطاقة، حسبما جاء في المادة 12 "مدة صلاحية البطاقة، تجديدها، سحبها و إرجاعها" أعلاه، يتم اقتطاع الاشتراك من الحساب المعني، حيث تم تحديد مبلغ الاشتراك ضمن الشروط البنكية.

16.1. يتم تطبيق عمولة على العملية، في حال المعارضة النهائية على البطاقة، تجديدها بعد ضياعها، سرقها أو تلفها، عند التجديد بحلول تاريخ انتهاء صلاحية البطاقة و عند تجديد الرمز السري.

16.2. تم تحديد سائر شروط التسعير ضمن الشروط البنكية.

16.3. يُخَوَّل لصاحب الحساب الحصول على الأسعار المُطبّقة عبر واجهة المُستعمل الخاصة بالصيرفة عبر شبكة النقال.

16.4. يُخَوَّل لصاحب الحساب للبنك خصم المصاريف و العمولات المشار إليها أعلاه من حسابه الشخصي.

المادة 17 - تعديل شروط العقد :

يحتفظ البنك بحقه في إدخال تعديلات على الأسعار، على أن تتم إحاطة صاحب الحساب علمًا بها.

تصير هذه التعديلات مشمولةً بالتطبيق بعد مُضي شهر واحد عن تاريخ تبليغها و قبول العميل بها، وذلك عبر التجديد الضمني (استشارة مصلحة الشؤون القانونية بشأن إمكانية التجديد الضمني).

في حال عدم قبول صاحب الحساب بهذه التعديلات، يتم فسخ هذا العقد ضمن أجل شهر واحد اعتباراً من تاريخ التبليغ الكتابي لاعتراض صاحب الحساب.

المادة 18 - العقوبات :

تترتب عن أي استخدام تعسفي أو احتيالي، أو أي تزوير للبطاقة فضلاً عن أي تصريح كاذب العقوبات الجزائية المُقرّرة قانوناً.

يترتب عن أي تصريح كاذب أو استعمال تعسفي للبطاقة فسخ عقد الحال.

يتم تحميل صاحب الحساب المعني مجموع المصاريف و النفقات الفعلية التي يتم دفعها بغرض التحصيل الجبري للعمليات الناشئة عن الاستعمال الاحتيالي للبطاقة أو استعمالها بسوء نية.

في حال عدم وجود رصيد، يُطبّق البنك غرامات وفق الشروط و الكيفيات الجاري العمل بها والمُحدّدة من طرف البنك.

المادة 19 - تسوية النزاعات :

19.1. باستثناء النزاعات التجارية، المندرجة ضمن أحكام المادة 05، الفقرة 8، أعلاه المعنونة "كيفية استعمال البطاقة لتسوية مقابل مقننات السلع والخدمات"، تتم تسوية كل النزاعات الناشئة عن تنفيذ هذا العقد أو تفسيره بالتراضي.

19.2. في غياب تسوية بالتراضي، تُحال النزاعات على نظر المحكمة المختصة.

Article 20 - Résiliation de la carte

20.1 Le titulaire de la carte, d'une part, et la banque, d'autre part, peuvent, à tout moment, sans justificatif ni préavis, sous réserve du dénouement des opérations en cours, mettre fin au présent contrat, sans qu'il soit nécessaire d'accomplir toute autre formalité.

Lorsque cette résiliation fait suite à un désaccord sur les modifications des conditions du présent contrat, elle ne peut intervenir qu'au-delà du délai prévu dans l'article 17 "Modification des conditions du contrat" pour l'entrée en vigueur de ces modifications.

20.2 Le décès et/ou l'incapacité juridique du titulaire du compte entraînent la résiliation immédiate de plein droit du présent contrat, sous réserve du dénouement des opérations en cours.

20.3 Dans le cas où, après résiliation de la carte, il se révélerait des impayés, ceux-ci, seront à la charge du titulaire du compte ou de ses ayants droit.

20.4 La résiliation prend effet au lendemain de la réception de la demande par email.

20.5 Les transactions antérieures à la résiliation seront traitées conformément aux conditions du présent contrat.

20.6 La résiliation du présent contrat entraîne la restitution de la carte à la banque par le titulaire compte, contre accuse de réception.

Article 21 - Résiliation de la carte

Les présentes conditions entrent en vigueur à compter de la date de la remise de la carte au titulaire du compte qui les accepte.

المادة 20 - فسخ البطاقة :

1.20 يمكن لصاحب البطاقة، من جهة، و للبنك، من جهة أخرى، دون الاستظهار بمبرر أو دون سابق إشعار، و شريطة إتمام العمليات الجارية، إنهاء هذا العقد، في أي وقت، دون الحاجة لاستيفاء أدنى إجراء آخر.

في حال ما إذا نجم هذا الفسخ عن خلاف بشأن التعديلات التي تطرأ على شروط هذا العقد، فلا يسري الفسخ إلا بعد انقضاء الأجل المحدد بموجب المادة 17 أعلاه "تعديل شروط العقد"، لدخول هذه التعديلات حيز التنفيذ.

2.20 يترتب عن وفاة صاحب البطاقة أو فقدانه الأهلية القانونية فسخ هذا العقد مُعجلاً و بقوة القانون، شريطة تسوية العمليات الجارية.

3.20 في حال ما إذا ثبت وجود ديون عالقة، إثر فسخ البطاقة، فستقع هذه الأخيرة على عاتق صاحب الحساب أو ذوي حقوقه.

4.20 يصير الفسخ مشمولاً بالنفاذ اعتباراً من اليوم الموالي لتاريخ استلام الطلب عبر رسالة إلكترونية.

5.20 تتم معالجة المعاملات السابقة لتاريخ الفسخ طبقاً لشروط هذا العقد.

6.20 يترتب عن فسخ هذا العقد إرجاع البطاقة للبنك من طرف صاحب الحساب، مقابل إشعار بالاستلام.

المادة 21 - السريان :

تصير هذه الشروط مشمولاً بالنفاذ اعتباراً من تاريخ تسليم البطاقة لصاحب الحساب القابل بهذه الشروط.