



Conditions générales d'utilisation des services de banque en ligne ATBNET et ATB Mobile

Définitions :

1. **Banque** : Arab Tunisian Bank (ATB)
2. **Client** : Toute personne disposant d'un compte contractuellement ouvert dans les livres de la banque.
3. **Jour ouvrable** : Tous les jours de la semaine, à l'exception des jours de repos hebdomadaires (samedi et dimanche), des jours fériés habituellement non travaillés dans la banque et les jours de permanence de caisse.
4. **Service** : service de banque en ligne ATBNET et ATB Mobile
5. **Paramètres d'accès** : Identifiant et mot de passe du client.
6. **Paramètres d'authentification** : Deuxième mot de passe
7. **Code d'activation** : Code à usage unique transmis via SMS

1. Objet

La présente convention a pour objet de définir les conditions générales de fonctionnement et d'utilisation des services de banque en ligne de l'ATB mis à la disposition des clients abonnés. Elle a pour but de déterminer les droits et obligations de chaque partie : la Banque et le Client.

Les présentes conditions générales sont conclues conformément aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur.

Les fonctions actuelles sont évolutives et seront proposées au fur et à mesure de leur entrée en application.

Elles peuvent être différentes selon l'accès utilisé, en permettant la consultation et/ou la réalisation des opérations et transactions bancaires liées au fonctionnement du (des) compte(s).

Elles peuvent donner lieu, le cas échéant, à la signature d'avenant pour tenir compte des spécificités nouvelles du produit et de nouveaux services.

2. Accès et Sécurité

L'accès au service est réservé aux clients abonnés.

Le service est accessible au client 24 heures sur 24 heures, et 7 jours sur 7 jours.

La banque peut interrompre le service en cas de travaux visant à améliorer le système ou en cas de réparation ou de travaux d'entretien requis par les installations de la banque.

Toute interruption prévisible sera communiquée par l'ATB au client au minimum deux jours ouvrables à l'avance, excepté dans les cas d'urgence ou lorsque celle-ci s'avère impossible pour des raisons impératives de sécurité.

L'ATB se réserve en outre le droit d'exécuter des modifications et adaptations éventuelles aux consignes de sécurité. Le cas échéant, le client acceptera les modifications et adaptations éventuelles des modalités d'usage et des consignes de sécurité qui lui seront communiquées par la banque.

Le client accède au service au moyen de son choix : ordinateur et/ou terminaux mobiles.

Le client fait son affaire personnelle de la location ou de l'acquisition, de l'installation ou de la maintenance des matériels et des droits d'utilisation des logiciels nécessaires à l'exploitation des services de la banque en ligne. Il doit s'être assuré, sous sa responsabilité, de la compatibilité du matériel avec le(s) service(s) proposé(s) par la banque.

Même si la banque a fait ses meilleurs efforts afin d'optimiser la compatibilité, elle ne peut garantir le fonctionnement des services avec la totalité des terminaux existants sur le marché.

La banque est étrangère à tout litige pouvant survenir entre le client et le fournisseur du matériel, ou encore les fournisseurs d'accès aux réseaux de télécommunications fixes ou sans fil dans l'utilisation des dits réseaux.

La banque n'est pas responsable de tout problème survenant suite à une modification du système et des programmes de navigation sur Internet.

La banque n'est pas responsable des éventuels dommages d'ordre technique pouvant éventuellement résulter d'une connexion sur un de ses sites.

Le client est informé que l'accès aux services de la banque en ligne est protégé.

Le client est seul responsable du système de sécurité de son terminal et d'éventuelles consultations ou manipulations frauduleuses.

L'accès au service est protégé par un identifiant et un mot de passe (paramètres d'accès), attribués au client par la banque suite à la souscription via un document sécurisé.

Lors de son premier accès, le client est invité à modifier ses paramètres d'accès.

Les paramètres d'accès sont strictement confidentiels et personnels. Le client est seul responsable de leur conservation et de leur utilisation. Il doit veiller à les modifier régulièrement afin de protéger la confidentialité.

Les paramètres d'accès introduits et les opérations effectuées sur le site circulent sous une forme cryptée sur les réseaux de télécommunications.

Les modifications ultérieures apportées par la banque dans l'attribution des paramètres d'accès ou dans les modes d'utilisation de ceux-ci, pour tenir compte de l'évolution des technologies, seront portées à la connaissance du client par tout moyen à la convenance de la banque.

Dans tous les cas, et quel que soit le moyen utilisé, il est expressément convenu que toute interrogation ou ordre donné, après composition des paramètres d'accès, est réputé de façon irréfutable effectué par le client, qui accepte que la banque soit déchargée de toute responsabilité en cas d'ordre non justifié ou frauduleux.

L'accès au service peut être interrompu, sans préavis, après composition erronée par le client de ses paramètres d'accès.

La Banque ne sera pas responsable en cas d'irrégularité du service, si le service est non opérationnel ou si des renseignements inexacts sont donnés par le service.

Signature du(des) client(s) / توقيع الحريف – الحرفاء



Le service de courrier sécurisé fourni par ATBNET et ATB Mobile est le canal d'échange sécurisé convenu entre la Banque et le client. Le client doit envoyer des messages sécurisés à la Banque uniquement par le biais de ce service
Pour des raisons de sécurité, les paramètres d'accès non récupérés par le client au bout de 3 mois seront détruits.
Pour des raisons de sécurité, l'abonnement expire s'il n'est pas utilisé pendant 180 jours.
Pour des raisons de sécurité, au bout de plusieurs tentatives avec une saisie erronée du mot de passe, la session du client sera bloquée. Le client ne pourra plus accéder à sa session ATBNET et sa session ATB Mobile.
3. Périmètre de la convention
La convention permet au client d'accéder à l'ensemble des comptes dont il est titulaire.
Compte joint : La convention permet à un des co-titulaires d'accéder au service sous réserve de l'accord exprès de tous les co-titulaires. Cet accord est valable pour l'ensemble des services qui seront souscrits successivement, sans qu'il y ait besoin de le réitérer. Toute révocation de l'accord doit être concrétisée par la signature d'une demande d'annulation au niveau de l'agence ou par un courrier recommandé avec accusé de réception.
Compte lié : La convention intègre les comptes ouverts au nom du client abonné, ainsi que les comptes qui lui sont légalement accessibles.
4. Les services
Le client a accès à toutes les informations disponibles relatives aux comptes auxquels il a accès ainsi que les produits et services qui leur sont rattachés. Lui sont aussi mises à disposition, des informations relatives au fonctionnement de sa session ATBNET. Les informations affichées sur le site ne prennent en compte que les opérations comptabilisées lors de la consultation, à l'exception des opérations en cours. Elles s'entendent sauf erreur ou omission. Il peut recevoir des informations individualisées déterminées en fonction des événements bancaires et de son utilisation du service, sous sa responsabilité dans le cadre de procédures d'alertes mises en place par l'ATB. Ces alertes peuvent être transmises à travers les différents canaux de communication à sa disposition. Toute modification des choix du client sera prise en compte dans un délai de 48H ouvrées à compter de l'enregistrement des nouveaux paramètres communiqués par le client.
L'ATB s'engage à faire ses meilleurs efforts pour assurer le fonctionnement des services d'alerte et d'information, dans les meilleures conditions. Dans le cadre des informations générales, elle s'engage à transmettre au client des informations recueillies auprès de fournisseurs connus pour leur sérieux et leurs compétences. Les alertes ainsi transmises ont une simple valeur indicative et sont communiquées en fonction des critères sélectionnés par le client sous sa responsabilité, sans interprétation ni traitement particulier de la part de la banque.
Préalablement à toute éventuelle utilisation des informations communiquées à titre général ou dans le cadre d'un système d'alerte, le client doit veiller à la cohérence, et à la pertinence de celles-ci eu égard à la situation habituelle, eu égard et aux aléas des transmissions qui impliquent une vérification systématique de l'événement considéré en se rapportant notamment aux sources d'information dont il dispose par ailleurs. L'ATB contracte à cet effet, une obligation de moyen et sa responsabilité ne pourra être engagée du fait d'informations erronées ou encore de retard apporté dans leur mise à jour établie par les fournisseurs et partenaires extérieurs. La banque n'est pas responsable du transport des informations, de la qualité, de la disponibilité des réseaux de télécommunications, ni des interruptions de service par suite de cas fortuits ou de force majeure, et notamment de celles résultant de conflits sociaux, même partiels, survenant à la banque ou chez tout intermédiaire intervenant dans le fonctionnement de ces produits en ligne, ou encore de défaut de fourniture de courant électrique.
En toute hypothèse, pour arrêter toutes opérations, doit être prise en compte non pas la date de réception par la banque de la demande de révocation de l'ordre, mais le jour ouvrable suivant la demande de révocation.
Les transferts de fonds sont automatiquement réalisés le jour indiqué par le client ou le jour ouvrable suivant si le transfert est effectué entre deux comptes ATB, ou dans les deux jours ouvrables suivant dans le cas contraire. Le montant sera débité du compte du client le jour de l'exécution et au taux de change en vigueur.
La Banque aura le droit de modifier les limites des transferts de fonds à tout moment sans l'approbation préalable du client.
Le client ne peut annuler aucune transaction financière qui a été demandée et exécutée en utilisant ATBNET.
Afin de pouvoir effectuer des transferts au profit de tiers, le client doit souscrire un abonnement spécifique.
Il aura à définir un second mot de passe pour confirmer les transactions suivantes : a. Les transferts de fonds au profit de tiers. b. Instructions spéciales.
Dans le cadre des transferts de fond effectués au profit de tiers, le client assumera seul la responsabilité d'une éventuelle erreur survenu suite à une saisie erronée des termes du transfert notamment les coordonnées bancaires du bénéficiaire.
4.1. Ouverture de compte
Le client peut ouvrir uniquement des comptes d'épargne et/ou de dépôt. Il s'engage à respecter les termes de la convention régissant le compte ouvert. De même, le client approuve que les informations, la signature autorisée et l'adresse de correspondance de son compte existant (s) soient applicables pour le nouveau compte qu'il a demandé d'ouvrir en utilisant ATBNET.
La banque peut procéder à la clôture d'un compte ouvert via le canal ATBNET en cas de non-respect des exigences règlementaires.
Signature du(des) client(s) / توقيع الحريف – الحرفاء



4.2. Opposition sur Chèque

Le client peut effectuer une opposition sur chèque(s) uniquement pour les motifs de vol, perte et faillite du porteur. L'ATB ne pourra être tenue responsable si le tireur fait une opposition pour des causes autres que le vol, la perte ou la faillite du porteur tel que prévu à l'alinéa 1er de l'article 374 du code de commerce. Le client serait dans ce cas seul responsable des oppositions faites en dehors des motifs ci-dessus indiqués et supporterait les conséquences de poursuites pénales.

Une opposition faite pendant les jours fériés et chômés ne sera prise en considération que le premier jour ouvrable suivant.

Le client s'engage à remettre à son agence la copie du procès-verbal de la déclaration de vol ou de perte délivrée par la brigade économique dans le cas d'une opposition pour vol ou perte et la copie du jugement déclaratif de faillite dans le cas d'une opposition pour faillite du porteur.

4.3. Les transactions : opérations sur les comptes

Toutes les opérations réalisées sur les comptes ouverts au nom du client au moyen de ses paramètres d'accès et/ou d'authentification sont considérées comme émanant du client et de lui seul, exception faite lorsque ce dernier aura, préalablement aux opérations, fait opposition conformément aux dispositions prévues à cet effet.

Les opérations ainsi effectuées par le client sont régies par les conventions spécifiques d'ouverture ou de fonctionnement des comptes sur lesquels elles sont effectuées notamment au regard de la provision suffisante, préalable et disponible.

Préalablement aux ordres qu'il donne, le client doit vérifier que la position de ses comptes autorise les opérations qu'il effectue, il doit à cet effet tenir compte des ordres qu'il a pu donner par d'autres moyens. En l'absence de provision suffisante et disponible sur le compte, et sauf conditions convenues par ailleurs, les ordres ne seront pas exécutés.

4.4. Preuve des opérations

Les ordres transmis doivent être authentifiés au moyen des paramètres d'accès et/ou d'authentification. Les parties acceptent explicitement que ces paramètres jugés conformes par les parties constituent la preuve de l'identité du donneur d'ordre, de son adhésion au contenu des ordres transmis au moyen de ces paramètres et de la conformité du contenu entre les ordres donnés par le client et ceux reçus par la banque.

Pour les services de banque en ligne, il est expressément convenu que les données conservées par la banque constituent la preuve des opérations effectuées par le client et pourra être produite le cas échéant en cas de litige.

Le client est réputé avoir approuvé les opérations portées à sa connaissance. Il ne sera pas admis de demande de rectification, même pour erreur, omission ou double emploi, relativement à des écritures remontant à plus de trois ans. Toute réclamation doit être formulée, par un écrit déposé, contre décharge, à son agence ou au siège social de la banque, ou par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à l'agence qui tient le compte.

4.5. Opposition

En cas de perte d'un mot de passe (d'accès et/ou d'authentification) ou tout autre support permettant l'accès aux services le client doit informer immédiatement son agence ou le centre de relation client. L'accès au(x) service(s) concerné(s) par le code sera bloqué dès réception de l'information par la banque dans les heures de bureau normales.

Une modification des paramètres sera automatiquement déclenchée (recalcul des paramètres d'accès et/ou réinitialisation des paramètres d'authentification).

Le client est responsable de tout dommage qui pourrait survenir en raison de l'utilisation de ses paramètres d'accès et authentification jusqu'à prise en compte de sa déclaration à la banque.

Dans les deux heures qui suivent la réception de la demande d'opposition, le client ne sera plus responsable des conséquences liées à la perte, au vol ou à l'usage frauduleux du moyen d'identification et d'authentification, sauf si l'ATB apporte la preuve que le client a agi avec négligence grave ou frauduleusement.

Est considéré notamment et assurément comme négligence grave le non-respect des obligations de base ci-dessous indiquées.

4.6. Virements

A travers ATBNET et ATB Mobile, le client peut effectuer des virements entre ses comptes ou en faveur de tiers qu'il a préalablement ajouté à sa liste des bénéficiaires. L'ajout d'un bénéficiaire pour les transferts de fonds nécessite une activation.

L'activation s'effectue via ATBNET grâce à un code d'activation envoyé sur le numéro de téléphone mobile du client.

Si le client est abonné au service de SMS Banking de l'ATB, ATB Messenger, le numéro de téléphone utilisé par la banque sera utilisé pour l'envoi des SMS. Dans le cas contraire, l'ATB utilisera le numéro du téléphone mobile renseigné sur le formulaire d'abonnement. La confirmation de l'ordre de virement est effectuée grâce à l'utilisation d'un deuxième mot de passe choisi par le client.

5. ATB Mobile

L'utilisation de l'application ATB Mobile nécessite une activation de l'appareil mobile du client.

L'activation s'effectue via ATBNET par un code d'activation envoyé sur le numéro de téléphone mobile du client.

Si le client est abonné au service de SMS Banking de l'ATB, ATB Messenger, le numéro de téléphone utilisé par la banque sera utilisé pour l'envoi des SMS. Dans le cas contraire, l'ATB utilisera le numéro du téléphone mobile renseigné sur le formulaire d'abonnement.

Le client peut activer un nombre limité d'appareils mobiles, qu'il gère à travers sa session ATBNET.

توقيع الحريف – الحرفاء / Signature du(des) client(s)



6. Centre d'appel
La banque met à la disposition de ses clients le Centre d'appel destiné à leur fournir l'assistance nécessaire en relation avec les services fournis par ATBNET et ATB MOBILE. En souscrivant au service, le client accepte d'être contacté par le centre d'appel.
7. Secret bancaire
En l'état de la technologie, la confidentialité ne peut pas être intégralement garantie sur certains canaux. Par conséquent, la souscription à d'éventuels services faisant intervenir la fonction messagerie électronique implique l'acceptation par le client d'un risque d'accès, par un tiers non autorisé, à des données confidentielles le concernant, et entraîne de sa part une autorisation expresse de la levée du secret bancaire. Le client a la responsabilité de s'assurer de la confidentialité des paramètres d'accès et d'authentification et qu'ils ne soient pas accessibles aux tiers.
8. Durée / Résiliation
La présente convention prend effet à compter de sa signature ainsi que de celle du formulaire d'abonnement pour une durée indéterminée. Le client peut, à tout moment, résilier la convention en notifiant sa décision par lettre recommandée avec accusé de réception à son agence. La résiliation prend effet à la date de réception de la lettre de résiliation, sous réserve du dénouement des opérations en cours. Le montant des redevances en cours du mois de la résiliation reste acquis à la banque et/ou à régler à l'échéance mensuelle. Le client peut, par ailleurs, résilier certains services ou options sans résilier pour autant la présente convention. La banque peut à tout moment résilier la présente convention ou seulement certains services ou options inclus dans la présente convention sous réserve de respecter un préavis de 8 jours. Toutefois, la présente convention peut être suspendue par la banque sans aucune formalité et sans préavis pour des raisons de sécurité et résilier sans aucune formalité et sans préavis en cas de faute grave, d'insolvabilité manifeste, de cessation de paiement, de faillite ou de liquidation, de non-respect par le client de ses obligations contractuelles, d'irrégularité etc. En cas de résiliation totale ou partielle, pour quelque motif que ce soit, les parties sont tenues de prendre toute disposition utile en vue du dénouement des opérations en cours. Enfin, la banque se réserve le droit de suspendre sans notification ni préavis les effets de la convention en cas de procédure judiciaire rendant les comptes indisponibles, ou en cas d'opposition par un tiers ou un co-titulaire sur un ou des comptes inclus dans le périmètre de la convention. La résiliation de la présente convention n'a pas d'effet sur les autres conventions signées entre la banque et le client, ces derniers se poursuivant selon les modalités définies par ailleurs. En revanche, la résiliation de la relation entraînera de plein droit la résiliation de la présente convention.
9. Tarification
La souscription à la présente convention donne lieu au paiement d'une redevance mensuelle à recevoir par la banque en rémunération du ou des services rendus. Le montant ou les modalités de ces redevances peuvent être révisés à tout moment par la banque. Chaque révision sera portée à la connaissance du client trois mois avant son entrée en vigueur ; à défaut de résiliation de sa part dans le délai de deux mois à compter de l'information, le client est réputé avoir accepté ces modifications. Le client conserve par ailleurs la charge des coûts de communications dont le montant lui est facturé par l'exploitant du réseau de télécommunications.
10. Obligations du client
Le client doit conserver la confidentialité de ses paramètres d'accès et de son deuxième mot de passe Le client doit payer les frais et commissions des opérations effectués à travers le service. Le client se doit d'utiliser les paramètres d'accès conformément aux conditions qui sont d'application pour sa distribution et son usage. Le client s'engage également à respecter toutes les instructions et normes de sécurité et en particulier, veiller à conserver la confidentialité de tous les éléments devant être traités avec la plus grande discrétion. Le client déclare avoir pris connaissance des instructions et normes de sécurité lors de la livraison du moyen d'identification et d'authentification. Le client est tenu d'avertir immédiatement la banque de tout risque d'abus du moyen d'identification et d'authentification. Pour faciliter le bon fonctionnement des services, le client archivera à intervalles réguliers ses boîtes aux lettres électroniques. Le client s'engage à vérifier la pertinence des données et à signaler immédiatement à la banque les erreurs et/ou anomalies éventuelles. Le client informera la banque de l'enregistrement sur ses extraits de compte de toute opération pour laquelle aucun accord n'a été donné, ainsi que de toute erreur ou anomalie constatée sur ses extraits de compte, dans un délai d'un mois à partir de la date du relevé de compte. par un écrit déposé, contre décharge, à son agence ou au siège social de la banque, ou par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à l'agence qui tient le compte. Le client s'engage à informer le(s) mandataire(s) de tous les engagements qu'il a pris dans le cadre de la présente convention et le(s) obliger à respecter ces engagements. Le client est toujours personnellement responsable vis-à-vis de la banque quant au strict respect des engagements pris dans le cadre de cette convention par ses mandants. Le client s'engage à modifier régulièrement ses paramètres d'accès et d'authentification. Le client s'engage à informer la banque, dans les plus brefs délais, de la perte ou du vol de son téléphone mobile.
توقيع الحريف – الحرفاء / Signature du(des) client(s)



11. Modification de la convention

La banque pourra proposer à tout moment et par tout moyen la modification des prestations comprises dans la présente convention. En cas de désaccord, le client a la possibilité de résilier la convention par simple lettre recommandée avec accusé de réception. Sans réponse de sa part à compter d'un délai de trente jours à partir de la proposition, le client est réputé avoir accepté ces modifications.

12. Données personnelles et protection de la vie privée

La banque s'engage à ne faire usage des informations nominatives recueillies dans le cadre de la présente convention que pour répondre aux obligations légales et réglementaires, pour les nécessités de la gestion ou d'information du client.

En souscrivant à ATBNET, le client accepte que ces données personnelles puissent être utilisées par la Banque dans le cadre d'une campagne commerciale relevant de l'ATB.

La conservation de ces données sera effectuée conformément aux dispositions de la loi organique n° 2004-63 du 27/07/04, relative à la protection des données à caractère personnel. Ces informations peuvent donner lieu à l'exercice du droit d'accès et de rectification, prévu par la loi susvisée auprès de la banque.

Le client donne son accord quant à l'enregistrement des données se rapportant à sa personne et aux transactions qu'il effectue.

La banque traite ces données aux fins de :

- Gestion de la clientèle de la banque,
- Gestion de la relation contractuelle,
- Réalisation de statistiques et de tests,
- Informations auprès du client quant aux produits et services bancaires offerts par l'ATB,
- Objectifs promotionnels.

Sauf fait exprès ou faute grave, la banque ne pourra être tenue responsable si certaines informations relatives à des données générales et personnalisées se révèlent inexacts, ni pour l'usage l'interprétation qu'en a fait le client.

13. Cadre contractuel

La demande d'abonnement aux services de banque en ligne jointe au présent document dont le client reconnaît avoir pris connaissance et avoir accepté par le biais de la signature apposée sur le présent document, constituent le dossier d'abonnement au service

14. Compétence territoriale

Les tribunaux de Tunis sont seuls compétents de traiter les différends qui pourraient résulter de la présente convention

Je certifie avoir lu et approuvé les conditions générales d'utilisation des services de banque en ligne ATBNET et ATB Mobile

Fait à le / /

Signature du(des) client(s) / توقيع الحريف - الحرفاء

Réservé à la banque		خاص بالبنك
Réservé à l'Agence		لاستعمال الفرع
Nom du Chargé Clientèle :	اسم مسؤول علاقة الحرفاء:	Signature : التوقيع:
Nom du Directeur d'Agence :	اسم مدير الفرع:	Signature : التوقيع: