



## **Service de Banque à Distance- Mascareignes Direct**

### **Conditions générales**

**Banque des Mascareignes**

## **1.1 Objet**

Les dispositions suivantes ont pour objet de définir les Conditions Générales d'accès et d'utilisation des services de Banque à Distance qui permettent au titulaire ci-après dénommé « l'abonné » de consulter ou/et de gérer son (ses) compte(s) à distance. Sauf stipulation contraire expresse, ces dispositions ne sont pas déroatoires des autres dispositions des présentes Conditions Générales.

Les services de Banque à Distance permettent de consulter des informations personnelles ou générales et d'effectuer certaines opérations.

## **1.2 – Conditions d'accès aux services de banque à Distance**

Tout abonnement aux services de Banque à Distance est subordonné à la détention ou à l'ouverture par l'abonné, ou son représentant légal, d'un compte dans les livres de la Banque des Mascareignes.

## **1.3 – Conditions d'accès aux services de Banque à Distance**

Les services de Banque à Distance sont ouverts à tous les clients de la Banque des Mascareignes, personnes physiques capables majeures ou leurs mandataires, par simple demande écrite.

En cas de compte joint, l'un et/ou l'autre titulaire peuvent être abonnés aux services de Banque à Distance avec l'accord exprès de l'autre titulaire.

## **1.4 – Modalités d'identification : numéro d'abonné et code confidentiel**

L'abonné accède aux services de Banque à Distance après s'être identifié par la composition d'une double clé formée du numéro d'abonné attribué par la Banque des Mascareignes lors de la souscription aux services de Banque à Distance et du code confidentiel numérique.

Pour permettre le premier accès à un service de Banque à Distance, la Banque des Mascareignes attribue à l'abonné un code confidentiel provisoire. L'abonné est tenu de le modifier et de choisir un code confidentiel lors de la première connexion

Le numéro d'abonné et le code confidentiel sont personnels à l'abonné et sont placés sous sa seule et exclusive responsabilité. L'abonné peut, à son initiative et à tout moment modifier son code confidentiel, ce qui lui est conseillé de faire fréquemment. Il est conseillé de ne pas choisir un code confidentiel aisément décelable par un tiers (tel qu'une date de naissance). Il ne doit jamais être indiqué sur les écrits ou messages électroniques adressés à la Banque des Mascareignes (ou à des tiers) ou verbalement à un tiers ou même un employé de la banque.

Après trois tentatives infructueuses de composition du code confidentiel, le dispositif d'accès aux services de Banque à Distance devient inopérant. Dans ce cas, le service sera de nouveau accessible sur demande de l'abonné auprès de la Banque des Mascareignes dans les mêmes conditions que lors de l'ouverture (ce service pourrait faire l'objet d'une facturation).

### **1.5 – Opposition à l'accès aux services de banque à Distance.**

En cas de perte ou de vol du code confidentiel, l'abonné doit immédiatement en informer la Banque des Mascareignes qui bloquera l'accès aux services de Banque à Distance. L'opposition devra être faite par téléphone ou en personne et devra être immédiatement confirmée par courrier recommandé avec accusé de réception ou signifiée en personne auprès de l'agence de la Banque des Mascareignes qui gère le compte de l'abonné. En cas de contestation, la date de réception de cet écrit fera foi entre les parties. La remise en fonctionnement est effectuée sur demande de l'abonné dans les mêmes conditions que lors de l'ouverture.

### **1.6 – Principaux services offerts par internet.**

#### **- Renseignements**

Position des comptes, débits en instance de la carte bancaire, chéquiers ou cartes bancaires mis à disposition, envoi de documents relatifs aux services, produits d'épargne et de placements distribués (selon disponibilité et la mise en place du service), informations sur les crédits.

#### **- Virements**

Virement de l'un des comptes de l'abonné vers un autre des comptes de l'abonné et/ou vers un compte de tiers ouvert à la Banque des Mascareignes ou dans tout autre établissement de crédit, sous réserve d'indiquer les coordonnées complètes de ce compte.

#### **- Commandes de chéquiers**

Si l'abonné désire faire une demande ponctuelle, il peut commander son chéquier par l'intermédiaire de l'un ou l'autre des canaux des services de Banque à Distance.

#### **- Opposition sur chèque**

Toute opposition faite par téléphone devra être confirmée par écrit à la Banque des Mascareignes dans les 48 heures, conformément à la réglementation en vigueur.



## **- Souscriptions de produits et services**

L'abonné peut souscrire à la majorité des produits et services offerts par la Banque des Mascareignes.

Les services offerts, non encore opérationnels au moment de l'adhésion de l'abonné, seront progressivement mis à disposition par la Banque des Mascareignes. L'abonné en sera informé par tout moyen à la convenance de la Banque des Mascareignes, en particulier par l'intermédiaire des canaux concernés.

### **1.7 – Exécution des opérations**

Dès validation électronique, l'ordre est enregistré. Les opérations sont exécutées sous réserve du solde du/des comptes de l'abonné, et de ses autres engagements. Les opérations passées dans le cadre de Banque à Distance seront enregistrées par la Banque des Mascareignes dans le cadre des usages bancaires et financiers d'imputation.

### **1.8 – Information - Réclamation**

Tout relevé ou arrêté de compte qui n'aura donné lieu à aucune contestation et/ou réclamation dans les conditions indiquées au 1.1 ci-dessus sera considéré comme définitivement approuvé et vaudra acceptation par le client des opérations effectuées par l'intermédiaire des services bancaires à distance.

La présente disposition sur la sincérité des ordres reçus au nom de l'abonné et de l'exactitude de leur exécution est déterminante de la sécurité et de la fiabilité des services bancaires à distance. L'abonné déclare expressément en avoir pris connaissance, y adhérer sans réserve et être averti qu'une réclamation formulée hors délai ne serait plus recevable.

### **1.9 – Preuve des opérations sollicitées**

Seuls les relevés de compte adressés par courrier à l'abonné établissent entre les parties les opérations passées sur le compte et la position du compte de l'abonné.

La preuve des opérations effectuées pourra être faite par tout moyen (tel que enregistrement) résultant des modes de communication utilisés entre l'abonné et la Banque des Mascareignes. De convention expresse, les parties reconnaissent que les enregistrements effectués par la Banque des Mascareignes, quel qu'en soit le support, feront foi sauf preuve contraire.

La preuve des opérations effectuées pourra également être rapportée par tous moyens notamment par les récapitulatifs des transactions établies par les systèmes informatiques de la Banque des Mascareignes.

Lorsqu'un écrit, dûment signé par l'abonné, est une condition impérative d'exécution de l'opération envisagée, notamment pour souscrire aux produits et services offerts via les



services bancaires à distance, l'abonné s'engage expressément à respecter cette condition. A défaut, la Banque des Mascareignes sera fondée à ne pas tenir compte de l'opération demandée. Il est néanmoins convenu entre les parties que la signature via l'utilisation du numéro d'abonné et du code confidentiel vaut signature manuscrite.

### **1.10 - Responsabilités**

L'abonné et la Banque des Mascareignes sont responsables de l'exécution des engagements qu'ils ont souscrits dans le cadre des services de Banque à Distance.

La Banque des Mascareignes s'engage à mettre en oeuvre les moyens utiles pour assurer aux abonnés l'accès aux services de Banque à Distance dans le cadre d'une obligation de moyens. Elle a pris toutes mesures techniques tendant à assurer la protection de la confidentialité des informations accessibles et de leur transmission. Elle ne pourra de ce fait voir sa responsabilité recherchée que s'il est établi à sa charge un manquement à cette obligation de moyens.

L'abonné s'engage notamment au respect des conditions d'utilisation du service, et particulièrement au respect des instructions liées à la sécurité du service.

En conséquence, la Banque des Mascareignes ne saurait notamment être tenue pour responsable, et l'abonné ne pourra prétendre à aucune indemnité, des conséquences quelles qu'elles soient résultant notamment :

- du non respect des procédures d'utilisation des services de Banque à Distance,
- des délais d'acheminement et d'exécution dans la passation des ordres,
- de l'usage frauduleux ou abusif résultant notamment de la divulgation du numéro d'abonné et du code confidentiel,
- de la communication d'informations fausses, inexactes ou incomplètes,
- de la lenteur éventuelle du transport des données ou de la saturation, et de façon plus générale de la qualité quelle qu'elle soit de ce transport de données,
- du mauvais fonctionnement ou de l'interruption des prestations pour des raisons résultant de pannes, interventions de maintenance, de la force majeure, du cas fortuit ou du fait d'un tiers, notamment les liaisons informatiques, ou du réseau de télécommunications, ou de fourniture du courant électrique, ou d'inadéquation du matériel informatique et des logiciels utilisés ou du matériel téléphonique.

Au cas où la responsabilité de la Banque des Mascareignes serait établie, seul le préjudice personnel, prévisible, matériel et direct de l'abonné donnera lieu à réparation.

### **1.11 – Recommandations spécifiques relatives à l'utilisation de la Banque à Distance**

Dans le souci de protéger la confidentialité des données bancaires, la Banque des Mascareignes invite l'abonné à prendre toutes dispositions utiles, notamment en effaçant



les données bancaires dès la fin de la consultation, et en interdisant l'accès aux tiers non autorisés dans l'hypothèse d'un téléchargement de ces données bancaires vers un logiciel de gestion.

De façon générale, la Banque des Mascareignes rappelle à l'abonné qu'il lui appartient de protéger les données et/ou les logiciels stockés ou chargés, et/ou l'équipement informatique utilisé, de la contamination par des virus ou de tentatives d'intrusion, quelles qu'elles soient.

### **1.12 – Durée – Résiliation - Suspension**

L'accès aux services de Banque à Distance est ouvert pour une durée indéterminée. Chacune des parties peut y mettre fin, par lettre recommandée avec accusé de réception, à tout moment, moyennant le respect d'un préavis de 15 jours sans avoir à indiquer ni justifier du motif. La résiliation prend effet à l'expiration du mois en cours.

En tout état de cause, l'accès est interrompu lors de la clôture du compte. Par ailleurs, la Banque des Mascareignes se réserve la faculté de suspendre l'exécution de tout ou partie des services de Banque à Distance sans aucun préavis ni formalité, en cas d'utilisation non conforme aux Conditions Générales de la présente convention de ces services, notamment en cas de non paiement de l'abonnement.

### **1.13 - Tarification**

Le coût de l'abonnement aux services de Banque à Distance est précisé dans le tableau des tarifications applicables à la clientèle de la Banque des Mascareignes.

Par ailleurs, l'abonné reconnaît avoir été informé que les services et/ou opérations sollicitées et/ou effectuées, notamment par l'intermédiaire des services de Banque à Distance, peuvent donner lieu à tarification dont l'abonné reconnaît avoir pris connaissance et qui sont notamment disponibles et affichés dans les agences de la Banque des Mascareignes. A cet effet, l'abonné autorise expressément la Banque des Mascareignes à prélever sur son compte toutes sommes que l'abonné pourrait lui devoir au titre des prestations et services fournis. Tout défaut de paiement autoriserait la Banque des Mascareignes à suspendre les prestations sans préavis ni formalités.

Cette tarification est susceptible d'être modifiée, la Banque des Mascareignes s'engage à en informer préalablement l'abonné dans les conditions prévues à l'article 6.2 « La modification de la tarification ».

### **1.14 – Dispositions diverses**

Les services de Banque à Distance sont soumis aux droits privatifs de la Banque des Mascareignes et aucune autre utilisation que celle expressément autorisée par la présente convention, notamment la reproduction ou la représentation, totale ou partielle, ne peut être faite.