

## CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT BTKPAY

Les présentes conditions générales sont relatives à l'ouverture d'un porte-monnaie électronique "Wallet" dans les livres de la BTK BANK et à l'utilisation du service de paiement mobile à partir de l'application "BTKPAY".

### I-DEFINITIONS

**Le Wallet** : un porte-monnaie électronique mis par la BTK BANK à la disposition de toute personne physique lui permettant :

- Le stockage de la monnaie électronique via des opérations de recharges ;
- L'exécution des opérations de paiement via téléphone mobile pouvant inclure différentes technologies.

Toute souscription au service de paiement mobile "BTKPAY" donne lieu à l'ouverture :

- D'un "Wallet" au nom de l'utilisateur ayant une codification spécifique composée de 19 chiffres (Numéro Wallet).

- **La Carte Associée**: la numérisation des données de la carte bancaire de l'utilisateur qui sera rattachée ou associée à l'application de paiement mobile.

**-Le Wallet par défaut** : est parmi ceux dont dispose un client sur lequel sont versés automatiquement les fonds reçus ou provenant d'un transfert ou d'un paiement pour les commerçants acceptants. Tous les transferts mobiles seront reçus au niveau du Wallet par défaut sauf précision de la banque destinatrice du transfert. Le client peut détenir un ou plusieurs Wallet au sein du même établissement ou dans différents établissements.

**-BTKPAY** : l'application de paiement mobile pour les clients BTK BANK.

### II-FONCTIONNALITES DE L'APPLICATION "BTKPAY"

L'application "BTKPAY" offre :

\*Gestion du "Wallet"

- Inscription client/activation du service ;
- Gestion de l'historique et disponibilité des informations ;
- Gestion du "Wallet" et de la carte bancaire associée (si elle existe) ;
- Recharge du Wallet (Stockage de la monnaie électronique) ;
- Cash in (versement) agence BTK BANK ;
- Alimentation à partir de la carte associée au wallet ;
- Transfert à partir d'un autre wallet (Souscripteurs BTK BANK ou autres banques)
- Alimentation à partir du Compte Wallet du souscripteur Opérations de retrait
- Cash Out agences (retrait auprès de BTK BANK ou autres Banques) ;
- Cash Out DAB (retrait auprès des DAB BTK BANK ou DAB autres Banques) ;
- Transfert d'argent vers un autre Wallet BTK BANK ou autres banques

\*Opérations de paiement

- Paiement commerçant par scan QR code sur téléphone et TPE.

Cette fonctionnalité est accessible uniquement chez les commerçants acceptant le paiement mobile équipés d'un matériel adapté à l'acceptation de paiement mobile

- Paiement de services gouvernementaux et des facturiers (en fonction des accords existants).

La Carte associée à l'application BTKPAY : L'utilisateur de l'application BTKPAY peut associer sa carte bancaire classique à ladite application et bénéficie à cet effet des services qui lui sont rattachés.

L'utilisateur peut modifier la carte bancaire associée à sa wallet via l'application BTKPAY.

La carte associée doit obligatoirement être au nom de l'utilisateur.

Les Cartes pouvant être associées au service de paiement mobile BTKPAY sont les cartes bancaires classiques nationales émises exclusivement par la BTK BANK.

Le numéro de téléphone associé au wallet Client de la BTK BANK équipé d'une carte bancaire classique nationale :

Pour les clients équipés de cartes bancaires classiques émises par la BTK BANK, le numéro de la ligne téléphonique associée au wallet est celui déjà communiqué à la BTK BANK et est rattachée à la carte bancaire, lequel numéro permettra son authentification par la BTK BANK pour l'inscription et l'activation du service BTKPAY.

Pour les clients de la BTK BANK non équipés de carte bancaire classique adossée à un compte du type dépôt à vue de la BTK BANK, le numéro de la ligne téléphonique associée au wallet est celui communiqué lors de l'adhésion à ce service aux guichets de l'une des agences de la BTK BANK, lequel numéro permettra son authentification par la BTK BANK pour l'inscription et l'activation du service BTKPAY.

En cas de changement de numéro de téléphone mobile associé au service, l'utilisateur devra communiquer le nouveau numéro à la BTK BANK qui se chargera de le modifier au niveau de sa base de données.

L'inscription et l'activation du service BTKPAY Pour pouvoir disposer du service de paiement mobile :

-Les clients équipés de cartes bancaires classiques émises par la BTK BANK doivent télécharger l'application BTKPAY sur leurs téléphones mobiles compatibles et finaliser l'inscription et l'activation du service de paiement mobile en ligne en poursuivant les différentes étapes y afférentes.

-Les clients non équipés de cartes bancaires classiques émises par la BTK BANK adossées à des comptes du type dépôt à vue, doivent dans une 1ère étape adhérer au service de paiement mobile dans l'une des agences BTK BANK et télécharger l'application BTKPAY sur leurs téléphones mobiles compatibles et finaliser l'inscription et l'activation du service de paiement mobile en ligne dans une deuxième étape.

L'activation au service de paiement mobile est conclue à distance via l'application BTKPAY et le service de paiement mobile est activé sous réserve de :

-La bonne fin de l'authentification de l'utilisateur en tant que souscripteur au service de paiement mobile et titulaire de la carte bancaire associée le cas échéant.

-L'acceptation par l'utilisateur des présentes conditions générales d'utilisation de l'application paiement mobile.

### **III-CONDITIONS D'UTILISATION DU SERVICE BTKPAY**

#### **Durée, renouvellement et résiliation du Service**

Le Service comporte une durée de validité d'un an à partir de l'activation du Service, renouvelable par tacite reconduction.

La résiliation du Service est gratuite et peut être demandée à tout moment par le Client auprès de son agence par écrit et s'exécute dans un délai de 30 jours après dépôt de la demande.

**Le Code confidentiel** Après avoir téléchargé l'application BTKPAY, un code confidentiel est choisi par le Client au moment de l'inscription et de l'activation du service de paiement en ligne.

Ce code confidentiel est ainsi enregistré instantanément via le numéro de téléphone, et l'application est installée sur l'appareil téléphonique du Client.

En cas de changement d'appareil, l'application se désactive simultanément, le Client devra re-télécharger l'application sur son nouvel appareil.

Ce procédé garantit le caractère confidentiel du code secret.

Ce code est nécessaire pour l'utilisation du Service, notamment pour accéder à l'application et effectuer des paiements.

**L'utilisation du code confidentiel** Le code confidentiel doit être tenu secret dans l'intérêt de l'utilisateur. Ainsi, l'utilisateur doit prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité de l'utilisation du service et du code confidentiel, il doit donc tenir confidentiel son code et ne pas le communiquer à une tierce personne. Toute imprudence à cet égard ne saurait engager la responsabilité de la Banque.

**Utilisation du Service BTKPAY** Le Service est strictement personnel et nominatif. Il n'est donc pas cessible sous peine de résiliation. Le titulaire du service est personnellement responsable de l'utilisation du service rattaché à son compte ou à sa carte bancaire. L'utilisateur est tenu, préalablement à chaque paiement effectué au moyen du Service, de s'assurer de l'existence d'une provision suffisante sur son wallet.

Dans le cas où le solde du wallet pour le règlement des transactions est insuffisant, le paiement est automatiquement rejeté.

Le Client autorise expressément la Banque à débiter le wallet pour tout paiement initié. Il ne peut en aucun cas faire opposition à son paiement.

Toutes les opérations effectuées par l'utilisateur au moyen du service de paiement mobile sont consultables via l'application BTKPAY.

Tous les paiements effectués par le Client au moyen du Service doivent obligatoirement porter sur des dépenses réelles. Le débit du compte interviendra au titre des règlements desdits achats de toute somme due au vu des enregistrements des opérations transmises par le commerçant relevant l'existence des transactions effectuées et des sommes dues, et ce même en l'absence de note de débit ou de facture. Tout différend ou toute réclamation pouvant naître entre le Client et le commerçant doivent être réglés directement entre eux. Ces différends ne peuvent en aucun cas justifier le refus du Client d'honorer ses créanciers et n'engagent aucunement la responsabilité de la Banque.

### **Tarifification**

- L'adhésion au service est gratuite et son utilisation est soumise à la grille tarifaire en vigueur (affichée sur le site de la BTK BANK ou au niveau de l'agence).

- Compte tenu des extensions et améliorations possibles du service, la BTK BANK se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier à tout moment les tarifs des services offerts par BTKPAY.

Les nouveaux tarifs seront portés à la connaissance du CLIENT quarante-cinq jours (45) avant leur entrée en vigueur. Le CLIENT dispose alors d'un délai d'un mois pour s'opposer à ces modifications tarifaires et résilier son contrat en de désaccord. En l'absence de résiliation, et s'il continue à utiliser le service à l'expiration du délai ci-dessus, le CLIENT sera réputé avoir accepté les nouveaux tarifs.

**Réclamations & Médiation :** En cas de différend ou non satisfaction de la réponse ou de la solution apportée par votre agence , vous pouvez vous adresser au Service Réclamations Clients pour que votre demande soit réexaminée soit par écrit à l'adresse 10 Bis avenue Mohamed V 1001 Tunis, soit par E-Mail [satisfaction.client@btknet.com](mailto:satisfaction.client@btknet.com) ou en appelant le numéro 80 10 16 52.

La BTK s'engage à vous donner une réponse dans un délai maximum de 15 jours.

Dépassé ce délai et en dernière étape d'un recours gracieux vous pouvez saisir par écrit et gratuitement : Monsieur le Médiateur Bancaire de la BTK : : Mr Sadok Belkaid

Adresse : 1, rue Médinat El Katif, 2037 Cité Ennasr II –Ariana.

Téléphone : (+216) 71 817 026

Fax : (+216) 71 817 341

E-mail : s.belkaid@gnet.tn

**Autorisation des transactions réalisées** La Banque se réserve le droit de refuser une transaction effectuée à travers le service de paiement mobile à tout moment, sans notification préalable, et ce, pour cause d'absence de solde suffisant ou suite à tout autre contrôle mis en place par la BTK BANK.

Le Client autorise la Banque à débiter le Wallet de toutes les transactions effectuées, dès qu'une autorisation aura été donnée par la BTK BANK, ainsi que de toutes les pertes résultant de l'utilisation du service que la BTK BANK juge avoir supportées en raison du non-respect par l'utilisateur des présentes conditions générales.

**Engagements de l'utilisateur** Le Client s'engage à :

-Respecter et à adhérer sans aucune réserve aux présentes conditions générales ;

-Tenir secret son code confidentiel ;

-Ne pas mandater un tiers, pour effectuer une opération quelconque ;

-En cas de perte ou vol de son téléphone ainsi que du code confidentiel, assumer l'entière responsabilité de l'usage abusif qui serait fait du Service jusqu'à ce que la BTK BANK aura été informée de la perte ou du vol par lettre signée du Client. De ce l'abonnement du client sera désactivé et les opérations ultérieures seront refusées.

**Opposition pour perte ou vol :** En cas de perte ou de vol du Téléphone, le Client doit immédiatement alerter et faire opposition par écrit auprès d'une agence BTK BANK.

L'opposition sera réputée avoir été effectuée à la date de notification de la perte auprès de la Banque.

**Relevé des opérations** l'application BTKPAY donne accès au client à la consultation de l'historique de ses opérations sur une durée de 30 Jours. Toutes les écritures découlant de l'utilisation du service figureront dans la rubrique historique de l'application téléchargée.

**Limitation de la responsabilité de la Banque** La Banque ne saurait être tenue pour responsable de l'impossibilité pour le Client d'utiliser le Service, de son non fonctionnement temporaire ou de sa mauvaise utilisation par le Client.

**Débit tardif** Le retard mis par la Banque à débiter le Wallet du Client de toute somme due ou liée à l'utilisation du service, ne peut en aucun cas être considéré comme une renonciation de celle-ci à cette somme et ne confère nullement le droit au Client de contester ledit débit.

**Continuité du Service** La Banque se réserve le droit d'améliorer les fonctionnalités du service ou d'en suspendre certaines ou encore le service dans sa totalité à tout moment pour des motifs jugés nécessaires. Elle a par ailleurs la faculté de refuser son renouvellement sans obligation de motiver son refus.

Le retrait du Service aura lieu de plein droit en cas de :

- Clôture du compte du Client tenu par la Banque pour quelque motif que ce soit ;
- Non-respect de l'une des obligations auxquelles est tenu le Client au titre des présentes ;
- Défaut de paiement comme en cas de recouvrement forcé ;
- Décès ou incapacité du Client ;
- Usage abusif ou frauduleux ;
- Fausse déclaration du Client. Il en sera de même si les informations fournies par le Client s'avéraient inexactes ou si ce dernier ne signale pas à la Banque les modifications des informations le concernant.

En cas de résiliation du Service que ce soit à l'initiative du Client ou par décision de la Banque, celle-ci débitera le compte du Client, du montant de toutes les opérations effectuées antérieurement à la date de résiliation. Au cas où la Banque est amenée à autoriser une facilité de caisse pour une insuffisance de provision ayant fait l'objet d'un paiement rejeté, le Client sera redevable envers la banque du montant accordé ainsi que des frais relatifs à la dispense de ce Service.

L'existence d'un litige ne peut en aucun cas dégager le Client de son obligation de restituer à la Banque l'intégralité des dépenses effectuées au moyen du Service.

Tout usage abusif ou frauduleux du Service est passible des sanctions pénales prévues à cet effet.

**Modifications Des conditions générales** Toute modification apportée aux présentes conditions générales sera portée à la connaissance du Client, par quelque moyen que ce soit laissant une trace écrite.

En cas de désaccord sur lesdites modifications, le Client disposera d'un délai de 45 jours, à compter de la date où l'information a été portée à sa connaissance, pour mettre fin à son adhésion selon les règles en vigueur.

**Protection des données à caractère personnel** Conformément aux dispositions de la loi organique numéro 2004-63 du 27 juillet 2004 notamment à son article 27 le client permet à la banque à traiter l'ensemble de ses données à caractère personnel dans des fichiers structurés et regroupés susceptibles d'être consulté et permettant de l'identifier.

Les traitements de ces données personnelles sont régis par les principes ci-dessous exposés.

Les données personnelles collectées par la Banque aident cette dernière à personnaliser et à améliorer continuellement la relation commerciale avec ses clients afin de leur proposer les offres les plus pertinentes.

La Banque pourra être amenée à agréger ces données personnelles afin d'établir des rapports marketing anonymes. La Banque est par ailleurs susceptible d'associer les données de navigation de ses clients sur les sites Internet de la Banque et sur leurs espaces personnels avec leurs autres données personnelles afin de leur proposer, s'ils ont donné leur consentement, des offres personnalisées adaptées à leurs centres d'intérêts ainsi que des offres promotionnelles, établies par la Banque elle-même ou par des partenaires.

Ces données personnelles sont protégées par le secret professionnel auquel est tenue la Banque. A ce titre, le Client autorise la collecte et le traitement de ses données par la Banque et accepte expressément et pendant toute la durée de sa relation bancaire que les données personnelles le concernant soient transmises :

- Aux prestataires de services et sous-traitant liés contractuellement à la Banque, pour l'exécution des tâches se rapportant directement aux finalités décrites précédemment ;
- Aux partenaires commerciaux de la Banque intervenant dans la réalisation d'un produit ou d'un service souscrit par le Client, aux seules fins d'exécution de ses obligations contractuelles vis-à-vis de la Banque ou du Client ;
- Aux sociétés du groupe BTK BANK en vue de la présentation et la gestion des produits et services gérés par ces sociétés y compris sans limitation les produits d'assurance, de gestion de portefeuille, d'intermédiation et de recouvrement.
- Aux sociétés du groupe BTK BANK avec lesquelles le Client est ou entre en relation contractuelle, aux fins d'actualisation des données collectées par ces sociétés, y compris des informations relatives à son statut fiscal ;
- Aux sociétés du groupe BTK BANK en cas de mise en commun de moyens informatiques notamment ;
- A des organismes publics, autorités administratives ou judiciaires et autorités de tutelle afin de satisfaire aux obligations légales et réglementaires incombant à la Banque, notamment dans le cadre de la lutte contre le blanchiment de Capitaux ou de la lutte contre le terrorisme notamment.

Le client peut à tout moment par l'envoi d'un courrier électronique à l'adresse [DPO@btknet.com](mailto:DPO@btknet.com) ou en s'adressant à son agence pour demander l'accès, la rectification, la modification ou l'effacement de toute information le concernant, ainsi de s'opposer au traitement de ses données et de faire recours à l'INPDP.

### **Litiges et compétences**

**Frais et indemnisations** Tout usage abusif ou frauduleux est passible des sanctions pénales prévues à cet effet.

Tous les frais et dépenses de recouvrement des sommes dues sont à la charge du titulaire du Service.

**Compétence juridictionnelle** En cas de litiges nés de l'utilisation du Service, de l'exécution et de l'interprétation des présentes conditions, les parties attribuent pleine et entière compétence au Tribunal de Tunis 1. L'utilisateur reconnaît en avoir eu communication et pris connaissance des présentes conditions générales dès l'acceptation du présent document.