

Agence : .....

Numéro Client : .....

### A COMPLÉTER PAR LE CLIENT - TITULAIRE DU COMPTE

#### Titulaire du Compte :

Civilité : ☐ M. ☐ Mme ☐ Mlle

Nom et Prénom : .....

Date de naissance : ..... / ..... / ..... Lieu de naissance : .....

Nationalité : ..... Pays de résidence : .....

Pièce d'identité : ☐ Passeport ☐ Carte d'identité ☐ Carte de séjour

Numéro de pièce d'identité : ..... Délivré le : ..... / ..... / ..... Expire le : ..... / ..... / .....

Situation familiale : ☐ Célibataire ☐ Marié(e) ☐ Divorcé(e) ☐ Veuf(ve)

Adresse permanente : .....

Adresse courrier : ..... Téléphone : .....

Téléphone en RDC\* : ..... Email : .....

Profession : ..... Employeur : .....

\*Numéro de téléphone nécessaire pour votre souscription à illicocash

Sollicite l'ouverture d'un compte bancaire et la souscription au PACK DIASPORA constitué des produits ci-dessous :

- ▶ COMPTE COURANT (sans frais de tenue de compte)
- ▶ COMPTE EPARGNE FIDELITE
- ▶ VISA CLASSIC CONTACTLESS
- ▶ E-mail alert
- ▶ RAWBANKONLINE
- ▶ illicocash (votre numéro de téléphone en RDC sera utilisé pour illicocash)
- ▶ Assurance KIMIA (optionnelle)

Les frais liés au PACK DIASPORA sont débités mensuellement de votre compte courant.

Si vous possédez plusieurs comptes courants, précisez le numéro de compte courant sur lequel vous souhaitez être débité.

N° de compte courant : .....

code agence

n° compte

clé

devise

#### Profilage de la relation :

Votre activité principale : .....

Autres activités : .....

Tranche de revenus : ☐ inférieur à 1 000 USD ☐ entre 1 001 et 3 000 USD ☐ entre 3 001 et 5 000 USD ☐ supérieur à 5 001 USD

Fonctionnement envisagé du compte (Nature / fréquence) : .....

### CADRE RÉSERVÉ À RAWBANK

Gestionnaire Rawbank  
(Vérification des pouvoirs et signature)

Back office

Reçu le : ..... / ..... / .....

Transmis le : ..... / ..... / .....

Reçu le : ..... / ..... / .....

Mail envoyé le : ..... / ..... / .....

Signature

Signature

« En signant le présent formulaire, le signataire adhère sans réserve au règlement général des opérations de la Banque ainsi qu'aux conditions fixées pour chaque produit, qu'il déclare avoir reçus »

La certification des documents d'identité s'effectue contre présentation de l'original et en présence du titulaire du document pour permettre une confrontation de la pièce d'identité et de la personne qui en est porteuse.

Contact :

12/66 croisement des avenues Katanga et Colonel Lukusa, Gombe - Kinshasa. République Démocratique du Congo

Téléphone : +243 99 60 16 300 / Numéro gratuit : 4488. Site web : www.rawbank.com



FICHE SIGNATAIRE

Signez ici !



Nom : .....

PHOTO

Contact :

12/66 croisement des avenues Katanga et Colonel Lukusa, Gombe - Kinshasa. République Démocratique du Congo

Téléphone : +243 99 60 16 300 / Numéro gratuit : 4488. Site web : [www.rawbank.com](http://www.rawbank.com)



# DECLARATION RELATIVE A L'IDENTIFICATION DES PERSONNES

## POLITIQUEMENT EXPOSÉES

(Article 19 de l'instruction n°15 de la BCC)

**Cher Client,**

Conformément à l'article 19 de l'Instruction n°15 de la Banque Centrale du Congo et aux autres dispositions pertinentes de la loi n°04/016 du 19/07/2004, les institutions financières (y compris les banques) sont tenues de recueillir au sujet de leurs clients et/ou prospects suffisamment d'informations à l'effet de déterminer s'ils sont politiquement exposés ou sont susceptibles d'être contrôlés directement ou indirectement par une personne politiquement exposée (PPE).

Aux fins de satisfaire à cette exigence, nous vous serions forts obligés de remplir et signer la déclaration ci-dessous.

Pour votre gouverne, on n'entend par « Personne Politiquement Exposée » :

1. Les chefs d'Etat, chefs de gouvernement, ministres (nationaux/provinciaux); membres des parlements (nationaux/provinciaux); membres des cours suprêmes, des cours constitutionnelles ou d'autres hautes juridictions dont les décisions ne sont généralement pas sujettes à appel; ambassadeurs, chargés d'affaires et officiers de haut rang dans la Police et les forces armées; membres de l'administration publique ou territoriale, de direction ou de surveillance des entreprises publiques; les chefs et/ou haut cadres des partis politiques.
2. Le conjoint, tout partenaire considéré par le droit national équivalent du conjoint, les enfants et leurs conjoints ou partenaires.
3. Toute personne particulièrement proche et/ou en relation d'affaires étroite avec une personne qui est ou à qui a été confiée à une fonction publique importante (voir point 1).

Je soussigné, .....

1. Déclare par la présente 1 :

☐ Assumer et/ou avoir assumé AU COURS des douze (12) derniers mois des fonctions politiques/publiques.

• Fonction : .....

• Date de début : ..... / ..... / ..... Date de la fin ..... / ..... / .....

☐ Avoir assumé AVANT les douze (12) derniers mois des fonctions politiques/publiques.

• Fonction : .....

• Date de début : ..... / ..... / ..... Date de la fin ..... / ..... / .....

☐ Être associé(e)/allié(e) au premier degré et/ou entretenir des relations rapprochées avec une personne se trouvant dans l'une des catégories ci-avant.

• Noms de la Personne : .....

• Fonction: .....

• Date de début : ..... / ..... / ..... Date de la fin ..... / ..... / .....

☐ Être contrôlé(e) directement ou indirectement ou encore dirigée par une ou plusieurs personnes physiques se trouvant dans l'une de trois (3) catégories ci-avant :

• Noms de la Personne : .....

• Fonction: .....

• Date de début : ..... / ..... / ..... Date de la fin : ..... / ..... / .....

☐ Ne pas se retrouver dans l'une des trois (3) catégories ci-dessus.

2. Je m'engage à informer immédiatement la Banque de tout changement à intervenir dans ma situation telle que déclarée ci-dessus, et l'autorise de m'appliquer toutes les diligences requises par les réglementations pré rappelées.

Ainsi fait à ....., le ..... / ..... / .....

Signature

1 Cocher la case qui correspond à votre situation.

2 Faire précéder la signature du nom ainsi que de la mention manuscrite « Lu et approuvé »

## ADHESION AU REGLEMENT GENERAL DES OPERATIONS & CONDITIONS

1. J'adhère au règlement général de la banque qui inclut les conditions générales de fonctionnement des comptes dont je déclare avoir reçu un exemplaire.
2. J'adhère également aux conditions générales et spécifiques des différents produits et services auxquels j'ai souscrits. Je reconnais en avoir pris connaissance et en accepter les termes.
3. Je déclare sur l'honneur que les avoirs qui seront portés au crédit de mon compte ne seront pas d'origine illicite. Ils n'auront aucun lien direct ou indirect, avec des activités criminelles visées par la loi n°04/016 du 19 juillet 2004 et la réglementation de la Banque Centrale du Congo portant sur la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme.
4. J'autorise Rawbank à procéder, elle-même ou par un tiers, aux vérifications qui lui sont imposées par cette législation.
5. J'atteste et confirme que toutes les déclarations faites sur le formulaire FATCA sont sincères et véridiques, et qu'il n'existe à ma (notre) connaissance et à l'heure actuelle aucune autre information susceptible de les infirmer et/ou contredire. Je m'engage en outre à porter à la connaissance de la Banque toutes informations susceptibles de modifier les déclarations ainsi faites.
  - Je déclare avoir pris connaissance des conditions générales d'émission et de fonctionnement du service ALERT Banking, et y adhère sans réserve.
  - Je déclare avoir pris connaissance des conditions générales d'émission et d'utilisation des cartes émises par RAWBANK, et y adhère sans réserve.
  - Je déclare avoir pris connaissance des conditions générales d'émission et de fonctionnement du service RAWBANKONLINE, et y adhère sans réserve.
  - Je déclare avoir pris connaissance de l'article 35 de la loi uniforme sur le chèque qui stipule entre autres que « le préjudice qui résulte du paiement d'un chèque faux ou altéré, perdu ou volé, extrait d'un carnet de chèques fourni par le tiré, est à la charge du propriétaire du carnet » et prend d'autre part, l'engagement de supporter ledit préjudice sans d'aucune sorte.

Signature du Titulaire,

précédée de la mention « lu et approuvée »

Lieu et Date : ....., le ...../...../.....

# CONDITIONS GENERALES RAWBANKONLINE

## Article 1 - Définitions

- 1) « La Banque » désigne RAWBANK, Société Anonyme avec Conseil d'Administration, ayant son siège social à Kinshasa, au numéro 66, Colonel Lukusa, commune de Gombe, immatriculée au Registre du Commerce et du Crédit Mobilier sous numéro CD/KIN/RCCM/14-B-2385, à l'Identification Nationale sous le numéro 01-610-N 39036T et inscrite sur la liste de établissements de crédit sous numéro 5100.
- 2) « RAWBANKONLINE » désigne le service décrit à l'article 4.
- 3) « Client » désigne toute personne physique ou morale ayant une relation contractuelle de compte avec la Banque et qui utilise un service de paiement ou autre en qualité de Payeur, de Bénéficiaire, ou les deux. Il peut s'agir aussi bien de personnes physiques que de personnes morales ou d'associations sans personnalité juridique.
- 4) « Payeur » désigne la personne qui est titulaire d'un compte dans les livres de la banque et qui autorise une opération de paiement à partir de ce compte (par exemple un virement).
- 5) « Bénéficiaire » désigne la personne qui est le destinataire prévu de fonds ayant fait l'objet d'une opération de paiement.
- 6) « Mandataire » désigne toute personne physique autorisée, en vertu des statuts d'une personne morale ou d'une procuration spéciale, à effectuer tout ou partie des opérations sur les comptes via le service RAWBANKONLINE.
- 7) « Moyens d'identification » : ce sont le Digipass, les codes et tous autres éléments de sécurisation permettant à l'utilisateur du RAWBANKONLINE d'accéder à ce service et de valider ses opérations.

## Article 2 - Champ d'application

Les présentes conditions s'appliquent à tout Client ayant souscrit au service RAWBANKONLINE.

## Article 3 – Objet

Sous réserves des dispositions du Règlement des Opérations de Rawbank, les présentes conditions déterminent les droits et obligations du Client et de la Banque découlant de l'utilisation du service « RAWBANKONLINE ».

## Article 4 – Description du service

Le service RAWBANKONLINE est un service automatisé qui permet, via la connexion internet, à tout Client qui y a souscrit de recevoir des informations relatives à ses comptes ouverts en les livres de la Banque, d'effectuer sur ceux-ci certaines opérations de Banques (consultation des comptes, virements, transferts, mise à disposition de fonds, etc.), et de demander et/ou de souscrire de nouveaux produits ou services.

Tous les comptes ouverts au nom du Client peuvent être visualisés sur RAWBANKONLINE.

Toutefois, à la demande expresse du client, certains comptes peuvent être exclus du champ de ce service.

Une description détaillée et actualisée des fonctionnalités des services offerts dans le cadre du service RAWBANKONLINE est disponible sur le site [www.rawbank.com](http://www.rawbank.com).

La Banque peut à tout moment étendre la gamme de ses services, et/ou adapter leurs fonctionnalités, à condition de le signaler au client via le service concerné.

Toutes les modifications et extensions de fonctionnalités de RAWBANKONLINE ainsi que leurs conditions ne s'appliquent pas de droit à tous les Clients. Certaines peuvent être individualisées.

## SECTION 2. ACCESSIBILITE, IDENTIFICATION ET SECURITE

### Article 4 - Accessibilité

Le service RAWBANKONLINE est accessible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 par les liens <https://rawbankonline.com/corporate/index.ebk> (Corporate) et <https://rawbankonline.com/web/index.ebk> (particulier).

#### 4.1. Représentation des personnes morales

La personne morale qui souscrit au service RAWBANKONLINE doit désigner un ou plusieurs Mandataire(s), en déterminant ses (leurs) pouvoirs pour utiliser ce service en son nom et pour son compte.

Toute modification de Mandataire doit être communiquée par écrit à la Banque. A cet effet, le Client demeure le seul responsable de toutes les opérations effectuées par son (ses) ancien(s) Mandataire(s), conformément aux dispositions des présentes conditions.

Toute modification apportée aux pouvoirs d'un Mandataire doit également être communiquée par le Client à la Banque. En conséquence, le Client reste responsable de toutes les opérations qu'effectue son Mandataire en dehors de ses nouvelles compétences. Le Client déclare que son (ses) mandataire(s) dispose(nt) des compétences et qualités nécessaires pour garantir le bon usage du RAWBANKONLINE.

Le Client est totalement responsable des actes d'improbité ou de négligence de son (ses) mandataire(s) dans l'utilisation de RAWBANKONLINE et des insuffisances de la sécurisation de ses

outils informatiques.

#### 4.2. Moyens d'accès et de validation des opérations

L'accès au RAWBANKONLINE se fait en utilisant les Moyens d'identification dont le Client est le seul détenteur ou le seul à connaître et en suivant la procédure prescrite par la Banque.

Les Moyens d'identification valent signature de l'utilisateur et preuve de son libre consentement à l'exécution des opérations.

Le Client est totalement responsable de la sécurisation de ses Moyens d'identification.

#### 4.3. Preuve

En cas de contestation d'une opération effectuée via le service RAWBANKONLINE, la Banque apportera la preuve que l'opération a été effectuée à l'aide des Moyens d'identification prescrits, qu'elle a été correctement enregistrée et comptabilisée et qu'elle n'a pas été affectée par un incident technique ou une défaillance quelconque imputable à la Banque.

#### 4.4. Utilisation.

Le Client doit à tout moment suivre les directives qui lui sont fournies dans le cadre de l'utilisation du service RAWBANKONLINE. Les opérations ne peuvent être effectuées qu'après que le Client ait correctement introduit ses Moyens d'identification pour les valider globalement ou individuellement.

#### 4.5. Modification de la procédure d'accès

Pour une meilleure sécurisation de l'utilisation du RAWBANKONLINE ou suite à une modification de la législation ou de la réglementation y relative, la Banque peut modifier la procédure d'accès. Elle est tenue dans ce cas d'avertir le Client de ces modifications dans les meilleurs délais.

## Article 5 – Durée, résiliation et suspension du contrat

#### 5.1. Durée et résiliation

Le service « RAWBANKONLINE » est souscrit pour une durée d'une année renouvelable par tacite reconduction.

Le Client peut mettre fin au présent contrat moyennant un préavis de deux mois notifié à la Banque par courrier au porteur avec accusé de réception. Dans ce cas, les frais régulièrement imputés pour la prestation du service ne sont pas remboursables.

La Banque peut à tout moment, sans préavis, mettre fin au présent contrat sans être obligée de justifier sa décision.

Cependant, la Banque peut interrompre, en tout ou en partie, temporairement ou définitivement, l'accès au service RAWBANKONLINE pour des raisons ci-après :

- la sécurité de ce service ;
- la présomption d'une utilisation frauduleuse par un tiers ou non autorisée par le Client,
- Toute utilisation contraire aux dispositions de la loi applicable en République Démocratique du Congo et des présentes conditions.

La Banque informe le Client du blocage par courrier, mail ou SMS, si possible avant que le blocage ne soit effectif ou immédiatement après le blocage. Cette information n'est pas obligatoire lorsque le motif du blocage est motivé par des raisons susmentionnées ou si elle est interdite en vertu d'une Loi.

La Banque débloque l'accès au service « RAWBANKONLINE » ou prévoit un remplacement dès lors que les raisons justifiant le blocage n'existent plus.

#### 5.2. Suspension

La Banque se réserve le droit d'interrompre le service à des fins de maintenance du système ou encore afin d'y apporter des adaptations ou des améliorations. Dans la mesure du possible, la Banque en avertira le Client au préalable.

Il se peut toutefois que des interruptions se produisent sans avertissement préalable, à la suite d'un incident technique, en cas de force majeure, en cas de grève ou tout autre incident sur lequel la Banque n'a aucune prise, ou en cas d'urgence.

Si le Client se voit refuser en tout ou en partie l'accès au RAWBANKONLINE, la Banque l'informerait le cas échéant, à sa demande et dans la mesure du possible, des raisons de ce refus.

#### Article 6 – Helpdesk

En vue d'assister le Client lors d'éventuels problèmes techniques, la Banque prévoit une fonction Helpdesk.

A cet effet, le Client peut, dans les heures de disponibilité du service décrit dans le site [www.rawbank.com](http://www.rawbank.com), contacter le service Helpdesk par les canaux ci-après :

- 4488 (numéro gratuit) ;
- +243 996016300 ;
- [contact@rawbank.cd](mailto:contact@rawbank.cd).

La Banque fournira toute l'assistance raisonnable par téléphone et/ou par e-mail afin d'identifier les éventuels défauts techniques rencontrés dans le fonctionnement du service RAWBANKONLINE, de les corriger ou de les éviter, ou de fournir des informations supplémentaires au Client sur les possibilités du service RAWBANKONLINE, sans intervention directe. Compte tenu des

limitations techniques liées à un tel service d'aide en ligne, la Banque ne peut être tenue pour responsable de la non résolution partielle ou totale de tout problème technique qui lui a été soumis via l'helpdesk. Par ailleurs, lorsque le problème technique se situe au niveau de l'établissement de monnaie électronique partenaire de Rawbank, le Client soumettra sa réclamation auprès de ce dernier.

## SECTION 3. DROITS, OBLIGATIONS ET RESPONSABILITES DES PARTIES

### Article 7 - Engagements et responsabilité du Client

#### 7.1. Utilisation de l'appareillage/connexion à un opérateur choisi par le Client.

Le Client est le seul responsable des transactions non autorisées grâce à ses Moyens d'identification consécutives à la violation des dispositifs de sécurité décrit au point 4.2 et 7.3

Le Client supporte l'intégralité des pertes occasionnées par des opérations non autorisées si ces pertes résultent soit d'un agissement frauduleux de sa part, soit du fait qu'il n'a pas satisfait, intentionnellement ou à la suite d'une négligence, à une ou plusieurs de ses obligations. Sont, notamment, considérés comme des cas de négligence:

- Le fait de noter ses Moyens d'identification sous une forme aisément reconnaissable;
- Le fait d'omettre d'informer sans délai la Banque de la perte ou du vol de ses Moyens d'identification. Cette énumération n'est pas limitative.

Après avoir averti la Banque conformément aux dispositions de l'alinéa précédent, le Client n'est plus responsable des conséquences financières de la perte ou du vol, à moins qu'il n'ait agi frauduleusement.

En cas de difficulté rencontrée dans l'exécution d'une opération, le client est tenu d'informer la Banque immédiatement pour une prise en charge. A défaut de le faire, il endossera les conséquences qui en résulteraient.

Toutes les opérations, concomitantes ou postérieures à une saisie judiciaire ou fiscale sur les avoirs du client, ayant impacté négativement le solde déclaré, seront régularisées par le client dans les 48 heures. A défaut de le faire, le client autorise la banque à débiter ses comptes jusqu'à la constitution complète du montant à cantonner

#### 7.2. Non-dépassement de la provision sur le compte

Le Client s'engage à ne pas dépasser, lors de chaque opération, le montant de la provision sur les comptes dont il est titulaire, cotitulaire ou mandataire chez la Banque.

#### 7.3. Sécurité et précautions

Le Client s'engage à utiliser le service RAWBANKONLINE conformément aux dispositions du présent Règlement et aux autres informations mises à sa disposition.

Le Client reconnaît la nécessité de garder strictement secret les Moyens personnels d'identification qui lui ont été remis ou dont il a connaissance. Il prend toutes les mesures raisonnables pour assurer la sécurité du « RAWBANKONLINE » et de ses dispositifs de sécurité personnalisés. Si un tiers devait entrer en possession de ces Moyens d'identification, la Banque n'aurait pas la possibilité de détecter que les opérations effectuées par le tiers les sont à l'aide des Moyens d'identification du Client.

Le Client est tenu d'avertir immédiatement l'agence de la Banque désignée dans les cas suivants :

- la perte ou le vol de ses Moyens d'identification
- tout abus ou toute présomption d'abus qu'un tiers dispose des Moyens d'identification
- tout problème rencontré alors qu'il essaie d'accéder au RAWBANKONLINE, qu'il prépare, envoie, confirme ou annule des opérations, ainsi que tous les problèmes rencontrés lors de l'utilisation du RAWBANKONLINE et ce, sans préjudice des autres dispositions du présent Règlement.

Le cas échéant, et dans la mesure du possible, le Client modifiera immédiatement ses Moyens d'identification par précaution et prendra toutes les mesures nécessaires afin d'éviter d'autres abus.

Le Client déclare être familiarisé avec le fonctionnement et les caractéristiques du réseau utilisé et déclare connaître les risques qui y sont liés. Il déclare, en outre, s'être suffisamment informé, par le biais des canaux mis à sa disposition, du fonctionnement du RAWBANKONLINE.

Le Client déclare expressément avoir pris connaissance du fait que les Moyens d'identification sont strictement personnels.

La Banque veille à mettre des moyens appropriés à disposition afin que le Client puisse procéder à tout moment à la notification visée au présent article, ou demander le déblocage.

#### 7.4. Abus du service RAWBANKONLINE

Le Client s'engage à ne pas utiliser le service RAWBANKONLINE pour des opérations et/ou l'envoi de messages/données contraires

# CONDITIONS GENERALES RAWBANKONLINE

à la législation congolaise ou internationale en vigueur, en général et à la loi portant lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme, en particulier.

Le Client Intermédiaire financier s'engage à mettre sur pied les procédures et structures internes appropriées en vue d'empêcher l'utilisation du service à des fins de blanchiment d'argent ou de financement du terrorisme. Font également partie de ces procédures, les procédures et méthodes visant l'identification de ses propres clients.

Le Client agissant en tant qu'intermédiaire financier et qui utilise le service RAWBANKONLINE pour effectuer des opérations pour le compte de ses clients s'engage à respecter toutes ses obligations légales, réglementaires et statutaires à l'égard de ses clients dans le cadre de l'utilisation dudit service.

## 7.5. Responsabilité

Jusqu'à la notification visée à l'article 7.3, le Client est responsable des transactions non autorisées consécutives à l'utilisation des Moyens d'identification volés ou perdus.

Cette responsabilité vaut également pour l'utilisation illégitime des Moyens d'identification quand le Client a manqué de préserver ses dispositifs de sécurité personnalisée.

Le Client supporte l'intégralité des pertes occasionnées par des opérations non autorisées si ces pertes résultent soit d'un agissement frauduleux de sa part, soit du fait qu'il n'a pas satisfait, intentionnellement ou à la suite d'une négligence, à une ou plusieurs de ses obligations. Les situations suivantes peuvent être considérées comme des cas de négligence:

- Le fait de noter ses Moyens personnels d'identification sous une forme aisément reconnaissable ;
- Le fait d'omettre d'informer sans délai la Banque de la perte ou du vol de ses Moyens d'Identification.

Cette énumération n'est pas limitative.

Après avoir averti la Banque conformément aux dispositions de l'alinéa précédent, le Client n'est plus responsable des conséquences financières de la perte ou du vol, à moins qu'il n'ait agi frauduleusement.

En cas de difficulté rencontrée dans l'exécution d'une opération, le client est tenu d'informer la Banque immédiatement pour une prise en charge. A défaut de le faire, il endossera les conséquences qui en résulteraient.

Toutes les opérations, concomitantes ou postérieures à une saisie judiciaire ou fiscale sur les avoirs du client, ayant impactées négativement le solde déclaré, seront régularisées par le client dans les 48 heures. A défaut de le faire, le client autorise la banque à débiter ses comptes jusqu'à la constitution complète du montant à cantonner.

## 7.6. Responsabilité pour les intermédiaires financiers

Contrairement à ce qui est mentionné dans l'article 7.5, le Client intermédiaire financier est toujours responsable des conséquences de la perte ou du vol de ses Moyens d'identification, peu importe qu'il ait commis une négligence grave ou pas.

## Article 8 - Engagements et responsabilité de la Banque

### 8.1. Indisponibilité du service RAWBANKONLINE

Le Client ne peut tenir la Banque pour responsable du seul fait que le service RAWBANKONLINE serait temporairement ou définitivement indisponible à la suite de facteurs autres que la mauvaise foi ou la faute grave de la Banque. Les engagements que prend la Banque à l'égard du Client dans le cadre du RAWBANKONLINE, notamment en ce qui concerne l'accès, la disponibilité, le bon fonctionnement, la protection et l'exécution correcte du service, sont des obligations de moyen. En d'autres termes, la Banque mettra en œuvre tous les moyens techniques et humains censés être propres à un professionnel fournissant de tels services bancaires et financiers, afin d'assurer un service régulier et de prévoir une méthode de sécurité et d'authentification appropriée.

### 8.2. Sécurité

La Banque assume la responsabilité que les systèmes de sécurité utilisés sont de nature telle que les Moyens d'identification ne peuvent être communiqués à des tiers, sauf si le Client le fait lui-même sciemment ou par négligence.

### 8.3. Responsabilité de la Banque

Sauf fraude ou faute grave qui lui est imputable, la Banque ne peut être tenue pour responsable d'aucun dommage dans le chef du Client ou tiers (y inclus les clients propres du Client) dû :

- au non-respect par le Client de ses obligations en vertu du présent Règlement ou d'une quelconque législation applicable en République Démocratique du Congo ou d'une disposition contractuelle qui lui est applicable dans le cadre de sa relation avec ses propres clients;
- au manque de provision disponible sur le compte concerné ;

- à l'impossibilité de créer une connexion nécessaire à l'installation du service, aux interruptions de cette connexion, de quelque manière que ce soit, ou aux problèmes d'envoi et de réception des opérations, dans la mesure où ils sont imputables aux tiers;
- au retard dans l'exécution ou à la non-exécution des opérations, à cause de tiers, par exemple, la non-transmission ou la transmission tardive de données déterminées par des intermédiaires en télécommunication auxquels le Client fait appel;
- à des erreurs dans les données fournies à la Banque par des tiers ;
- à une interruption du service, notamment dans les cas visés à l'article 5, ou à une interruption due à des tiers;
- si la régularité du RAWBANKONLINE était mise en péril en raison d'actes, d'erreurs ou de problèmes techniques, quelle que soit leur nature, leur origine ou leur cause, sur lesquelles la Banque n'a aucun contrôle direct. C'est le cas notamment mais pas exclusivement de :
  1. la surcharge du réseau de télécommunication de l'opérateur choisi par le Client;
  2. un service insuffisant, imprévisible, déficient, erroné ou inexistant de la part d'un tiers fournisseur de services ou de biens, dont l'intervention est nécessaire pour assurer le service;
  3. tous les cas de force majeure, par exemple, mais pas exclusivement, guerres, émeutes, attentats, catastrophes, grèves et tout autre événement similaire;
  4. les décisions et obligations imposées par les autorités congolaises ou d'autres autorités;
  5. des liens hypertextes sur lesquels la Banque n'a aucun contrôle ;
  6. des données inexactes ou incomplètes provenant de sources externes;
  7. la négligence ou la faute de la part du Client lui-même;
  8. un problème sur le plan de la véracité, de l'authenticité, de la crédibilité ou de l'opportunité des ordres reçus; des dommages causés après que le Client ait quitté le site du RAWBANKONLINE.

L'adaptation par la Banque des caractéristiques ou des exigences techniques du service RAWBANKONLINE ou encore des conditions et tarifs en vigueur ne peut en aucun cas donner lieu à une responsabilité dans le chef de la Banque à l'égard du Client.

## SECTION 5. DISPOSITIONS DIVERSES

### Article 9 – Paiement des Impôts et taxes

Le paiement des droits dus à l'Etat ainsi qu'aux Administrations publiques n'est pas admis sur RAWBANKONLINE.

Le client est tenu de s'y acquitter conformément aux lois qui les consacrent.

### Article 10 – Conformité

#### 10.1. Lutte Anti-blanchiment et sécurité financière

Le Client s'engage à utiliser le service RAWBANKONLINE dans le strict respect des dispositions de la loi n°004/016 du 19/04/2004 portant lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme ainsi que ses différentes mesures d'application

- s'abstenir d'utiliser ce service à des fins illicites et/ou criminelles ;
- déclarer à la Banque toute opération effectuée avec des personnes considérées comme «Politiquement Exposées» au sens de l'article 19 de l'Instruction n°15, Modification n°2 de la Banque Centrale du Congo ;
- s'abstenir de toute relation avec les personnes et entités reconnues impliquées directement ou indirectement dans des activités de blanchiment des capitaux ou de financement du terrorisme.

En outre, la Banque se réserve le droit de surseoir à la validation des opérations initiées par le Client pour autant qu'apparaissent des éléments rendant nécessaires la recherche des informations supplémentaires en vue d'assurer la licéité desdites opérations pendant un délai maximum ne pouvant dépasser 48 heures. A cet effet, le Client s'engage à fournir à la Banque toutes les informations requises pour mener à bien ses investigations.

### 10.2. Réglementation de change

Les opérations d'importation des biens et services doivent être réalisées dans le strict respect des dispositions prévues à cet effet par la Réglementation de change établie par la Banque Centrale du Congo.

### Article 11 - Traitement des données liées à la vie privée

Les dispositions du Règlement général des opérations de la Banque sont d'application dans ce cadre.

### Article 12 - Droits de propriété intellectuelle / Portée du droit d'utilisation

Tous les droits de propriété intellectuelle concernant les programmes (logiciel de communication et de sécurisation), les applications et le mode d'emploi appartiennent exclusivement à la Banque. Aucune clause du présent contrat, aucune opération de téléchargement ou de copie, de quelque manière que ce soit, de logiciel, informations et/ou tout autre droit de la Banque, ne peuvent être considérées comme cession intégrale ou partielle de ces droits de propriété intellectuelle au Client ou à un tiers.

Le Client s'abstiendra de toute infraction aux droits de propriété intellectuelle de la Banque. Par le présent contrat, le Client acquiert uniquement un droit d'utilisation personnel et incessible du service RAWBANKONLINE. Il ne peut utiliser les programmes, applications et modes d'emploi qu'aux fins d'utilisation autorisées par le présent Règlement. Pour autant qu'il s'agisse de ses propres données ou d'informations qui sont sa propriété exclusive, le Client est autorisé à télécharger ou imprimer sur papier des informations fournies par la Banque, dans la mesure où il n'efface, ne traite ou ne modifie aucune mention de Copyright, exonération de responsabilité, ou toute autre communication figurant dans les informations fournies.

Il est également interdit au Client, en tout ou en partie, de reproduire, traduire, adapter, décompiler, recompiler, appliquer un "reverse engineering" ou modifier d'une manière ou d'une autre, distribuer, publier, louer ou mettre à la disposition de tiers, de copier sauf à des fins de back-up, les programmes, les applications et les modes d'emploi, leurs copies ou d'éventuelles reproductions, directement ou indirectement, gratuitement ou contre rémunération.

### Article 13 - Hyperliens

Il est interdit d'établir des hyperliens vers le RAWBANKONLINE sans l'autorisation préalable, écrite et expresse de La Banque. Il est, cependant, permis d'ajouter le RAWBANKONLINE à ses Favoris.

### Article 14 - Information via le RAWBANKONLINE

Les informations fournies via le RAWBANKONLINE sont données à titre purement informatif et ne peuvent en aucun cas remplacer un jugement personnel du Client. A aucun moment et dans aucune circonstance, des informations financières ou autres diffusées via le RAWBANKONLINE ne peuvent être considérées comme des conseils d'ordre juridique, fiscal ou financier qui incitent ou non à l'achat, à la vente ou au traitement de certains instruments financiers, indépendamment du fait que ces instruments financiers sont proposés via le RAWBANKONLINE ou non.

### Article 15 – Modifications du Règlement

La Banque peut modifier à tout moment les dispositions du présent Règlement, les Tarifs et taux d'intérêts y relatifs et les services offerts et en informera le Client un (1) mois avant l'entrée en vigueur de la modification, par écrit ou sur un support durable et approprié mis à la disposition du Client. A l'issue de cette période, la modification est opposable de plein droit au Client, sauf si dans le mois de la communication de la modification, le Client décide de résilier le contrat conformément aux dispositions du présent Règlement. Le cas échéant, cette résiliation se fera sans frais.

### Article 16 - Validité

L'infaisabilité, la non-validité ou la nullité de l'une des dispositions du présent Règlement n'entraînera en aucun cas l'infaisabilité, la non-validité ou la nullité de l'ensemble du Règlement. Dans le cas où l'infaisabilité, la non-validité ou la nullité d'une clause s'avère incontestable, cette clause sera déclarée nulle et non avenue.

### Article 17 - Droit applicable / Tribunaux compétents

#### Le présent contrat est régi par le droit congolais.

Pour les différends qui surviendraient notamment à l'occasion de l'interprétation ou de l'application du présent contrat, les Parties conviennent de recourir à l'arrangement à l'amiable pendant 30 jours à dater de la notification du différend par la partie lésée.

En cas d'échec de la tentative de règlement à l'amiable, les Parties pourront recourir aux Cours et Tribunaux de la République Démocratique du Congo.



# CONDITIONS GENERALES D'EMISSION ET D'UTILISATION DES CARTES EMISES PAR RAWBANK

## Art. 1<sup>er</sup> : Définitions et champs d'application

**1.1.** Sous réserve des dispositions du Règlement Général des Opérations de Rawbank, les présentes conditions générales d'émission et d'utilisation s'appliquent à toute personne physique et morale titulaire d'une Carte.

**1.2.** Elles définissent les conditions de délivrance, d'utilisation, de renouvellement et de mise en opposition des cartes bancaires proposées par RAWBANK.

**1.3.** Aux termes des présentes conditions, on entend par :

- "Carte" : les cartes bancaires émises par RAWBANK : Rapidos Visa, MasterCard, Fidélité, Académia, MC Traveller's, Rapidos CDF, China Card.
- "Banque" : la RAWBANK SA, Société Anonyme avec conseil d'administration, 66, avenue Colonel Lukusa, Kinshasa (République Démocratique du Congo), établissement émetteur de la carte.
- « Titulaire de la carte » : la personne physique ou morale au nom de qui la carte est émise.
- « Client » : le titulaire du compte ouvert dans les livres de la Banque et sur lequel sont débitées les opérations effectuées au moyen de la carte. Il peut être lui-même titulaire de la carte.
- « DAB » : Distributeur Automatique de Billet.
- « GAB » : Guichet Automatique de Billet.
- « TPE » : Terminal de Paiement Electronique.
- « Réseaux des partenaires nationaux et internationaux » : les partenaires RAWBANK : Multipay, MasterCard, Visa et Union Pay Internationale (UPI).

Les cartes proposées constituent, selon le type de carte, à la fois une carte de paiement et/ou une carte de retrait, conformément à la réglementation en vigueur en RDC.

## Art. 2 : Délivrance de la carte

Les cartes sont délivrées par la RAWBANK, lesquelles demeurent sa propriété, à la demande de ses clients titulaires d'un compte et/ou de leurs mandataires dûment habilités.

Toutefois, certains types des cartes peuvent être délivrés aux clients titulaires ne disposant pas de compte dans les livres de la Banque.

Le titulaire de la carte s'engage à utiliser la carte et/ou son numéro, exclusivement dans le cadre du Réseau Rawbank pour les cartes Rapidos CDF, Fidélité, Académia, et dans l'ensemble du réseau de commerçants et de distributeurs de billets portant le logo de notre Réseau des partenaires.

La carte est strictement personnelle. A la réception de la carte, le titulaire doit accuser réception sur le formulaire mis à sa disposition par la Banque aux fins d'attester. L'absence de signature sur une carte de paiement justifie le refus d'acceptation de cette carte par le client. Il est strictement interdit au titulaire de la carte de la prêter ou de s'en déposer. Son usage est strictement limité aux opérations suivantes :

- Retrait d'espèces dans les Distributeurs Automatiques de Billets (DAB) et les Guichets Automatiques de Banque (GAB),

portant le logo Rawbank ou les logos Rapidos, Fidélité, Académia et Multipay en RDC et portant les logos de notre Réseau des partenaires internationaux en RDC et dans le reste du monde ;

- Règlement d'achats de biens ou de services chez les commerçants affichant leur appartenance au réseau Rawbank nommé sur la carte Rapidos et Académia et représenté par le Logo Rawbank en RDC. Et, chez les commerçants affichant leur appartenance au réseau de nos partenaires nationaux et/ou internationaux nommés sur les mêmes noms représentés par les logos Multipay, MasterCard, Visa ou UPI en RDC et dans le reste du monde ;
- En cas de changement d'adresse, le porteur de la carte, qu'il soit ou non le titulaire du compte sur lequel fonctionne celle-ci, doit en informer la Banque.

## Art. 3 : Code confidentiel

Un code personnel est communiqué confidentiellement par la Banque au titulaire de la carte et uniquement à celui-ci. Ce dernier doit prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité de sa carte et de son code confidentiel. Il doit donc tenir absolument secret son code et ne pas le communiquer à qui que ce soit et ce, dans son propre intérêt.

Ce code est indispensable à l'utilisation de certains appareils automatiques (DAB/GAB), Terminals de Paiement Electronique (TPE) conçus de façon qu'aucune opération ne puisse être effectuée sans mise en œuvre du code secret.

La composition du code secret au niveau du DAB/GAB ou du TPE équivaut à une signature emportant reconnaissance de l'opération effectuée par le titulaire de la carte au moyen de celle-ci.

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

## Art. 4 : Modalité d'utilisation de la carte au DAB et GAB

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, sauf modalités particulières définies dans le cadre de la carte de crédit MasterCard.

Les retraits d'espèces sont possibles dans les limites des montants plafonds de retrait fixés par la Rawbank pour chaque type de carte émise.

Les montants « plafonds de retrait » peuvent être différents selon que les retraits sont effectués :

- Sur les DAB/GAB du réseau Rawbank et autres ;
- A l'étranger.

Les retraits d'espèces auprès des guichets sont possibles dans les limites des disponibilités du guichet payeur.

Les montants enregistrés de ces retraits, ainsi que les commissions éventuelles sont portés dans les délais habituels propres aux retraits d'espèces au débit du compte concerné sans aucune obligation d'indiquer le numéro ou le titulaire de la carte utilisée, notamment lorsque plusieurs cartes fonction-

nent sur le même compte.

## Art. 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 mensuels de paiement fixés par la banque et ils peuvent être différents selon le type de carte.

**5.3.** Le titulaire du compte ou de la carte doit s'assurer que le compte ou la carte présente un solde suffisant et disponible, pour faire face à ses transactions de paiement sauf conditions particulières liées aux cartes de crédit MasterCard.

**5.4.** Les paiements par carte sont effectués selon les conditions et procédures en vigueur chez les commerçants et impliquent soit l'utilisation du code confidentiel, soit la signature par le porteur d'un ticket émis par le commerçant qui en vérifie la conformité.

Les commerçants doivent être adhérent au réseau Rawbank en République Démocratique du Congo et à notre réseau de partenaires internationaux dans le reste du monde et afficher le logo « Rawbank » ou ceux de « notre réseau de partenaires internationaux ».

**5.5.** La banque a la faculté de débiter immédiatement le compte du montant des dépenses effectuées à l'aide de la carte en cas de décès, d'incapacité juridique du titulaire de la carte et/ou 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 de la carte et/ou du compte par simple lettre.

**5.6.** Le titulaire du compte autorise la Rawbank à débiter son compte au vu des enregistrements ou des relevés transmis par le commerçant, 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 17 « réclamations-conservation des documents et informations » ci-dessous.

**5.7.** Les montants détaillés des paiements par carte passé au débit du compte figurent sur un relevé de compte envoyé périodiquement au titulaire du compte, conformément aux conditions prévues par la convention d'ouverture de compte et/ou les conditions générales de la Banque.

**5.8.** La Rawbank reste étrangère à tout différend de nature commerciale, c'est-à-dire ne portant pas sur l'opération de paiement proprement dite, pouvant survenir entre le titulaire de la carte et le commerçant. L'existence d'un tel différend ne peut en aucun cas justifier le refus du titulaire de la carte et/ou du titulaire du compte sur lequel elle fonctionne, d'honorer les règlements par carte des achats de biens et des prestations de services.

**5.9.** La restitution d'un bien ou d'un service réglé par nos cartes internationales ne peut faire l'objet d'une demande de remboursement auprès du commerçant que s'il y a eu préalablement une transaction débitée d'un montant supérieur ou égal. Ce remboursement ne peut être qu'à l'initiative du commerçant.

## CONDITIONS GENERALES D'EMISSION ET D'UTILISATION DES CARTES EMISES PAR RAWBANK

### Art. 6 : Règlement des opérations effectuées à l'étranger

**6.1.** Les opérations en devises effectuées à l'étranger avec nos cartes internationales sont portées au débit du compte ou de la carte (s'agissant des cartes de recharge) concernée.

**6.2.** Le taux de change appliqué est celui du Réseau de nos partenaires internationaux à la date de traitement de la transaction par ledit Réseau. Le relevé de compte du titulaire comportera le montant net de la transaction converti dans la monnaie du compte assorti des indications suivantes : montant de la transaction en devise d'origine, montant des commissions

**6.3.** Les commissions éventuelles figurent dans la brochure « conditions bancaires » tenue à la disposition des Clients dans toutes les agences.

### Art. 7 : Limitation et cessation de l'usage électronique de la carte

La banque, le titulaire du compte et le titulaire de la carte 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 service(s) lié(s) à celle-ci ou supprimer l'accès à certaines fonctions de notre Réseau de partenaires internationaux.

Toute limitation ou cessation de l'usage électronique d'une carte, à l'initiative de son titulaire ou du titulaire du compte 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.

### Art. 8 : 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.

La Banque, le titulaire du compte et le titulaire de la carte reconnaissent force probante au support informatique, sur lequel sont enregistrées les données relatives à toutes les opérations du Distributeur Automatique de Billets, du Guichet Automatique de Banque ou du Terminal de Paiement Electronique.

### Art. 9 : Responsabilité de Rawbank.

La Banque ne peut être tenue responsable des pertes directes encourues par le titulaire de la carte dues au dysfonctionnement du système que lorsque ce dernier incombe directement à la Banque et n'est pas indépendant de sa volonté.

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. La responsabilité de la Rawbank pour l'exécution erronée de l'opération sera limitée au montant principal débité du compte sur lequel la carte fonctionne.

La responsabilité de Rawbank ne sera pas enga-

gée lorsque le titulaire aura contribué à la fraude.

### Art. 10 : Indisponibilité du système

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

L'indisponibilité du système est signalée par les DAB/GAB et les TPE.

### Art. 11 : Recevabilité des oppositions

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 et/ou de la carte, 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. L'opposition pour utilisation frauduleuse de la carte ou des données liées à son utilisation peut être effectuée dans le cas où le titulaire 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.

### Art. 12 : Modalités de blocage et d'opposition de la carte

**12.1.** L'opposition est admise et doit être immédiatement déclarée par le titulaire de la carte et/ou du compte en cas de perte, de soustraction frauduleuse de la carte.

**12.2.** La banque ne saurait être tenue pour responsable des conséquences du blocage de la carte par téléphone qui n'émanerait pas du titulaire du compte.

**12.3.** Toute opposition doit être notifiée par le titulaire du compte ou le titulaire de la carte à la Banque par les canaux mis à sa disposition, à savoir :

- Par lettre remise ou expédiée sous pli recommandé, à l'agence tenant le compte sur lequel fonctionne la carte, contre accusé de réception.
- Par mail à l'adresse [reclamation@rawbank.cd](mailto:reclamation@rawbank.cd)
- Par téléphone au 4488 ou au +243996016300.

Lorsque l'opposition est faite par téléphone, le titulaire de la carte ou du compte doit confirmer son opposition par écrit endéans trois jours ouvrables. En cas de contestation sur l'opposition, celle-ci sera réputée avoir été effectuée à la date de la réception de ladite lettre par la Banque.

**12.4.** En cas d'utilisation frauduleuse de la carte ou des données liées à son utilisation, le titulaire de la carte et/ou du compte doit faire opposition pour ce motif et la déclarer dans le délai prévu à l'article 17 « réclamations - conservation des documents et informations » ci-dessous.

**12.5.** En cas de vol, ou d'utilisation frauduleuse de la carte ou des données liées à son utilisation,

le titulaire de la carte doit également déclarer ce vol aux autorités de la police ou judiciaires. Le récépissé de la déclaration doit être remis à la Banque.

### Art. 13 : Responsabilité du titulaire de la carte

#### 13.1. Principe

Le titulaire de la carte est responsable de l'utilisation et de la conservation de celle-ci et de son code confidentiel et ce dans le strict respect des dispositions de l'article 3. Il assume, comme indiqué à l'article 13.2 « Opérations effectuées avant opposition » ci-dessous, les conséquences de l'utilisation de la carte tant qu'il n'a pas fait opposition dans les conditions prévues aux articles 11 « Recevabilité des oppositions » et 12 « Modalités de blocage et d'opposition de la carte » ci-dessus.

#### 13.2. Opérations effectuées avant opposition.

Les opérations effectuées avant opposition sont à la charge du titulaire du compte et du titulaire de la carte bancaire, en cas de perte, de soustraction frauduleuse, mais aussi en cas de négligence de sa part ou bien encore d'opposition tardive. Elles ne sont pas opposables à la Rawbank.

#### 13.3. Opérations effectuées après opposition.

Les opérations effectuées après opposition, dûment notifiées dans les conditions prévues à l'article 12 « Modalités de blocage et d'opposition de la carte » ci-dessus sont à la charge de la Banque, à l'exception des opérations effectuées par le titulaire de la carte.

#### 13.4. Frais d'opposition

Les frais pour la mise en opposition de l'une ou l'autre carte sont supportés par le titulaire du compte et déduits automatiquement sur son compte suivant les conditions de banque en vigueur et les modalités fixées par la banque.

### Art. 14 : Responsabilité solidaire du ou des titulaires du compte et des cartes

En cas de compte joint, les titulaires du compte, lorsqu'ils ne sont pas titulaires de la carte, sont solidairement et indivisiblement tenus des conséquences financières résultant de la responsabilité du titulaire de la carte au titre de la conservation et de l'utilisation de la carte et du code confidentiel.

Cette responsabilité pèse sur les titulaires du compte jusqu'à :

- La restitution de la carte à la Rawbank et, au plus tard, jusqu'à la date de fin de validité, en cas de révocation, par le titulaire du compte, du mandat donné au titulaire de la carte ou la date de clôture du compte,
- Ou, la dénonciation de la convention de compte joint, à la condition que celle-ci ait été notifiée à tous les intéressés.

Les titulaires du compte doivent veiller à ce que leur compte présente un solde suffisant et disponible.

### Article 15 : Durée de validité - Renouvellement - Retrait - Restitution de la carte

**15.1.** La carte comporte une durée de validité dont l'échéance est inscrite sur la carte elle-même.



**15.2.** A la date d'échéance, la carte fait l'objet d'un renouvellement automatique du support, sauf avis contraire exprimé par écrit avec accusé de réception par son titulaire ou le titulaire du compte concerné, au moins deux mois avant cette date.

**15.3.** Rawbank se réserve 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 et/ou du compte. Le titulaire de la carte 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.

**15.4.** La carte peut faire l'objet d'un retrait par un commerçant ou par un établissement financier tiers, sur demande de la Rawbank. Dans ce cas, la décision de restitution de la carte à son titulaire appartient à la banque.

**15.5.** La clôture du compte sur lequel fonctionne(nt) une ou plusieurs cartes entraîne l'obligation de la (les) restituer. Il en va de même en cas de dénonciation de la convention de compte collectif. L'arrêté définitif du compte ne pourra intervenir au plus tôt qu'un (1) mois après restitution des cartes.

## Article 16 : Capture de la carte

Une carte capturée par un DAB/GAB peut être récupérée par son titulaire au plus tard un jour après sa capture au guichet où est situé l'appareil, après accord du Centre d'autorisation de la banque. Passé ce délai, la carte est retournée à l'agence de la Banque tenant le compte sur lequel fonctionne la carte.

## Article 17 : Réclamations - Conservation des documents et informations

Le titulaire du compte et/ou de la carte a la possibilité de déposer une réclamation auprès de son agence, en présentant le ticket de l'opération litigieuse et l'extrait de compte, et cela dans un délai de quarante-cinq (45) jours au maximum, à compter de la date de l'opération contestée. Le ticket émis par le commerçant doit être conservé par le titulaire de la carte jusqu'à expiration du délai de réclamation.

Les informations ou documents ou leur reproduction que la banque détient, relatifs aux opérations visées dans le présent contrat et qui font l'objet de réclamation, doivent être produits par la banque quarante cinq (45) jours au plus après la réclamation du titulaire de la carte et/ou du compte. 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.

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 la carte un récépissé ou une copie d'un dépôt de plainte auprès des autorités judiciaires.

## Art. 18 : Communication de renseignements à des tiers

**18.1.** 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 acceptant le paiement par carte, ainsi qu'à la Banque Centrale de RDC.

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.

**18.2.** Une inscription au fichier de la centrale des impayés gérée par la Banque Centrale de RDC est réalisée lorsqu'une utilisation abusive de la carte par son titulaire ou le(s) titulaire(s) du compte est notifiée à ce(s) dernier(s).

**18.3.** Le titulaire d'une carte peut exercer son droit d'accès aux données personnelles le concernant et demander à la Banque la rectification de ces données, en cas d'erreur.

## Art. 19 : Conditions tarifaires

**19.1.** La carte est délivrée moyennant le paiement d'une cotisation annuelle dont le montant est fixé dans les conditions de la Banque. Cette cotisation est prélevée d'office sur le compte concerné. Dans le cas du renouvellement de la carte, tel que prévu à l'article 14 « durée de validité – renouvellement - retrait - restitution de la carte » ci-dessus, la cotisation est prélevée dans les mêmes conditions que lors de la délivrance de celle-ci.

**19.2.** Une commission à l'opération est appliquée, notamment aux retraits d'espèces, aux mises en opposition pour perte ou vol de la carte, aux demandes de documentation et aux rechargements.

**19.3.** Les autres conditions tarifaires sont précisées dans le tableau des conditions de la banque.

**19.4.** Le titulaire du compte ou le titulaire de la carte peut obtenir auprès de toutes les agences de la banque la communication des tarifs pratiqués.

**19.5.** Le titulaire du compte autorise la banque à débiter son compte des cotisations et commissions visées ci-dessus.

**19.6.** La banque se réserve le droit modifier les conditions tarifaires liées à l'utilisation de la carte.

## Art. 20 : Modification des conditions

La Banque se réserve le droit d'apporter des modifications des tarifs, des plafonds hebdomadaires de retrait et des plafonds mensuels de paiement, qui seront portées à la connaissance du titulaire du compte immédiatement lorsqu'elles sont acceptées par le titulaire de la carte au moment du renouvellement de celle-ci. Ces modifications sont applicables un mois après leur notification lorsqu'elles sont acceptées par le titulaire du compte. En cas de non acceptation de ces modifications par le titulaire du compte, le présent contrat est résilié dans un délai d'un (1) mois à compter de la notification écrite du refus par le titulaire du compte ou de la carte.

## Art. 21 : 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 de la carte sont à la charge solidairement du titulaire de la carte et du titulaire du compte concernés. En cas d'indisponibilité de provision, la banque applique des pénalités, selon les conditions de la Banque en vigueur et les modalités fixées par celle-ci.

## Art. 22 : Règlement des différends

**22.1.** 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.

**22.2.** A défaut de règlement à l'amiable, les litiges seront soumis au tribunal compétent en République Démocratique du Congo.

**22.3.** Le Droit applicable est celui de la République Démocratique du Congo.

## Art. 23 : Résiliation

**23.1.** La résiliation du présent contrat intervient en cas de non exécution des obligations contractuelles soit par la banque, soit par le titulaire du compte ou le titulaire de la carte.

Toutefois, le titulaire de la carte ou du compte, 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 aucune autre formalité hormis l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception.

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 20 « modification des conditions du contrat » pour l'entrée en vigueur de ces modifications.

**23.2.** Tout décès et toute incapacité juridique du titulaire du compte ou de la carte entraîne la résiliation immédiate de plein droit du présent contrat, sous réserve du dénouement des opérations en cours.

Dans le cas où, après résiliation du contrat, il se révélerait des impayés, ceux-ci seront à la charge du titulaire du compte.

**23.3.** La résiliation prend effet au lendemain de la réception de la lettre recommandée ou avec accusé de réception.

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

**23.5.** La résiliation du présent contrat entraîne la restitution de la carte à la Banque par le titulaire du compte, contre accusé de réception.

## Art. 24 : Entrée en vigueur

La présente convention fait partie intégrante du Règlement Général des Opérations de la Banque auquel le Client confirme avoir adhéré et en détient un exemplaire.

La présente convention entre en vigueur à la date de sa signature, le Client doit faire suivre sa signature de la mention manuscrite « lu et approuvé ».

## ANNEXE : CONDITIONS GENERALE SERVICE 3D SECURE

Le service 3-D Secure est une norme internationale d'identification du titulaire d'une carte bancaire pour les paiements en ligne. L'appellation « Verified by Visa » est utilisée pour les paiements effectués avec les cartes Visa. L'appellation « SecureCode » est utilisée pour les paiements effectués avec les cartes Mastercard. Ce service a pour but de renforcer la sécurité des transactions sur Internet en limitant les risques de fraude.

Les présentes conditions définissent les modalités d'utilisation du service 3-D Secure. Elles complètent et font parties intégrantes des « conditions générales d'émission et d'utilisation des cartes émises par la Rawbank ».

### Art. 1 : Activation du service 3-D Secure

(1) Le titulaire de la carte active automatiquement le service 3-D Secure en signant le présent formulaire de commande et ce, pour l'ensemble de ses cartes VISA et Mastercard.

(2) Conformément aux dispositions de l'article 3 des présentes Conditions, le titulaire de la carte doit définir le numéro de téléphone sur lequel il recevra des SMS des codes de validation 3-D Secure (ci-après nommés « OTP »).

Un SMS lui sera délivré lors de chaque transaction 3-D Secure au moment de la demande de saisie de l'OTP.

(3) L'activation du service 3-D Secure est gratuite. En activant le service 3-D Secure, le titulaire de la carte accepte les présentes Conditions.

### Art. 2 : Utilisation de la carte et autorisation

Comme pour le code secret (PIN), la saisie de l'OTP lors d'une transaction en ligne, équivaut à une signature emportant reconnaissance de l'opération effectuée par le titulaire de la carte au moyen de celle-ci.

### Art. 3 : Responsabilité du titulaire de la carte

(1) Le titulaire de la carte s'engage par le présent contrat à prendre toutes les mesures nécessaires en vue de préserver l'accès à son téléphone; il est seul responsable de son utilisation. Le titulaire de la carte est tenu d'informer la Banque de toute modification de ses coordonnées personnelles : numéro de téléphone, adresse postale, e-mail,...

(2) Le titulaire de la carte est tenu de prendre toutes les mesures nécessaires pour garantir la sécurité de l'OTP. Il doit notamment s'assurer de ne pas l'écrire ou le sauvegarder sous un format électronique dans leur forme intégrale ou modifiée, codifiée ou non, que ce soit sur la carte elle-même ou ailleurs. Le titulaire de la carte s'engage également à ne pas communiquer son OTP à un tiers ni à le rendre accessible à un tiers de quelque façon que ce soit.

(3) Le titulaire de la carte doit saisir son OTP pour

une transaction en ligne que si la page correspondante contient le logo « Verified by Visa », ou le logo « Mastercard Secure Code » ainsi que le logo Rawbank.

(4) En l'absence d'OTP ou s'il soupçonne une utilisation frauduleuse, le titulaire de la carte doit immédiatement en informer la Banque.

### Art. 4 : Responsabilité de la Banque

(1) Les clauses de responsabilité figurant dans les Conditions Générales d'Emission et d'Utilisation des Cartes Emises par la Rawbank restent d'application.

(2) La Banque ne garantit pas la disponibilité systématique de 3-D Secure et ne saurait être tenue responsable de tout dommage résultant d'une panne, interruption (y compris en cas de maintenance nécessaire) ou surcharge des systèmes de la Banque ou de l'un des tiers mandatés par la Banque.

(3) De plus, la Banque ne saurait être tenue responsable de tout échec du service 3-D Secure résultant du mauvais fonctionnement d'une machine, d'un conflit social ou d'autres événements en dehors de son contrôle.

### Art. 5 : Modification des présentes Conditions

(1) La Banque se réserve le droit de modifier les présentes conditions à tout moment. Le titulaire de la carte sera informé de toute modification conformément aux dispositions correspondantes des Conditions générales.

### Art. 6 : Résiliation

La Banque se réserve le droit de résilier le service 3-D Secure à tout moment.

### Art. 7 : Droit applicable et juridiction compétente

(1) Le droit applicable et la juridiction compétente seront déterminés conformément aux dispositions correspondantes des conditions générales

### Art. 8 : Entrée en vigueur

La présente convention fait partie intégrante du Règlement Général des Opérations de la Banque auquel le Client confirme avoir adhéré et en détient un exemplaire.

La présente convention entre en vigueur à la date de sa signature, le Client doit faire suivre sa signature de la mention manuscrite « lu et approuvé ».

# CONDITIONS GENERALES ALERT BANKING

## Article 1 : Objet

Les présentes conditions générales définissent les modalités de fonctionnement du service ALERT BANKING et les conditions d'accès pour le client ci-après dénommé « le souscripteur ».

## Article 2 : Abonnement

Tout titulaire d'un compte à la RAWBANK peut souscrire au service ALERT BANKING. Lors de la souscription, le titulaire du compte communique le compte à consulter, le numéro de téléphone et/ou l'adresse E-mail autorisé(s) pour recevoir des notifications par SMS et/ou par E-mail. Les présentes conditions générales d'abonnement prennent effet à la date de leur signature par le souscripteur.

## Article 3 : Tarifications

La souscription au service ALERT BANKING donne lieu à la perception de frais périodiques suivant un tarif révisable. La récupération des frais s'effectue par débit automatique du compte désigné par le souscripteur. Les frais d'accès et d'utilisation du réseau de télécommunication sont à la charge du souscripteur, selon les modalités fixées par les fournisseurs d'accès et les opérateurs de télécommunication.

## Article 4 : Durée

La durée de l'abonnement est d'une année renouvelable par tacite reconduction.

## Article 5 : Mise à disposition des services

Les informations communiquées par ALERT BANKING s'appliquent dans les limites et conditions définies par le service.

Elles sont réputées conformes sauf erreur ou omission. Le solde communiqué est celui du jour où les informations ont été demandées. Les informations communiquées ne tiennent pas compte des opérations en cours de comptabilisation et ne sont pas constitutives de preuve sous-tendant quelques revendications que ce soient.

## Article 6 : Responsabilités et obligations de la banque

La banque s'engage à mettre tout en œuvre pour assurer le fonctionnement du service ALERT BANKING dans des conditions optimales. Elle n'assume toutefois aucune responsabilité en ce qui concerne le transport des informations et les interruptions du service par suite de cas fortuits ou de force majeure ou de dysfonctionnement et/ou de saturation du réseau de l'opérateur téléphonique ou d'une défaillance du fournisseur d'accès à Internet.

Elle est étrangère à tout litige susceptible de survenir entre le souscripteur et l'opérateur téléphonique ou le fournisseur d'accès à Internet.

La banque ne saurait être responsable de la non-réception d'un message du fait de la saturation de la mémoire du téléphone du client ou du fait que ledit téléphone n'est pas en service.

La banque ne peut en aucune façon être tenue responsable de l'usage frauduleux qui peut en être fait par quelque personne que ce soit, ou de toute utilisation malveillante et des conséquences de la négligence ou de l'imprudence du Souscripteur.

Le service ALERT BANKING est accessible 24h/24 et 7 jours/7, sous réserve des opérations nécessaires de maintenance technique et de mise à jour du système informatique.

## Article 7 : Responsabilité du souscripteur « client »

Le souscripteur « client » s'engage à :

- Prendre toutes les mesures nécessaires en vue de préserver l'accès à son(ses) téléphone(s) et/ou boîte(s) E-mail dont il(s) est (sont) seul(s) titulaire(s).

- Répondre de la conservation et de l'utilisation de ses codes secrets et, le cas échéant, des conséquences de leur divulgation ou de leur utilisation par des tiers.

- Protéger l'accès à son(ses) téléphone(s) et/ou boîte(s) E-mail par un mot de passe.

- Informer la banque de toute modification de ses coordonnées personnelles : numéro de téléphone, adresse postale, e-mail, etc.

- Respecter les instructions et mode d'emploi du service ALERT BANKING qui seront portées à sa connaissance par RAWBANK.

Le souscripteur « client » reste entièrement responsable de la gestion de son compte, nonobstant toute défaillance éventuelle du service qui ne saurait en aucun cas être opposée à la Banque pour permettre au client de se dégager de sa responsabilité.

La violation des règles et instructions relatives à l'utilisation du service ALERT BANKING entraîne de plein droit la résiliation de la présente convention. La responsabilité civile ou pénale du souscripteur peut être engagée selon le cas.

## Article 8 : Modification des conditions générales

RAWBANK se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes conditions générales. Toutefois, en cas de modification celle-ci sera portée à la connaissance du souscripteur « client » par courrier, mail, sms ou tout autre moyen dans un délai d'un mois avant son entrée en vigueur.

## Article 9 : Résiliation de l'abonnement

La présente convention peut être résiliée à tout moment par l'une des parties au contrat.

Cependant en cas d'inexécution des clauses des présentes conditions générales par le souscripteur où en cas de clôture des comptes, la présente convention prendra fin de plein droit.

Le souscripteur qui souhaite mettre fin à la présente convention, fait notification écrite adressée à la banque. La résiliation prend effet dans les 24 heures de la réception par la banque de la notification.

## Article 10 : Sanctions

Toute personne qui aura accédé ou se sera maintenue frauduleusement dans un système informatique, entravé ou faussé le fonctionnement du système, introduit ou modifié frauduleusement des données dans le système informatique engagera sa responsabilité civile et pénale conformément à la législation applicable en République Démocratique du Congo.

## Article 11 : Droit applicable

La présente convention est régie par le droit applicable en République Démocratique du Congo.

## Article 11 : Règlement des différends

Tout différend découlant du présent contrat sera préalablement soumis à un règlement à l'amiable entre les Parties pendant trente (30) jours à compter de la date de réception de la notification du différend par lettre au porteur contre accusé faite par la partie la plus diligente.

Si le différend persiste, il sera soumis à la requête de la partie la plus diligente aux Cours et Tribunaux de la République Démocratique du Congo.

# CONDITIONS GENERALES ILLICO CASH

## Objet

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de déterminer les modalités de souscription, d'utilisation et de clôture du service Illico Cash par le client, ci-après dénommé « le Souscripteur ».

### Art. 1 : Souscription

**1.1** Toute personne sollicitant l'utilisation du service Illico Cash, qu'il soit déjà client RAWBANK ou non, doit indiquer, à la souscription, le numéro de téléphone qu'il désire voir lié au service Illico Cash.

**1.2** A l'acceptation des présentes Conditions Générales, le Souscripteur « Client » reçoit un code d'activation des opérations sur son téléphone, mais le service sera activé après l'insertion du PIN dans le champ indiqué.

**1.3** Rawbank met à la disposition du Souscripteur un logiciel permettant l'utilisation du service Illico Cash. Le Souscripteur utilisera le logiciel exclusivement à son usage personnel. Le logiciel ou le service Illico Cash ne peut être utilisé pour la formation de tiers ou comme bureau de service des tiers. Le Souscripteur accepte de s'en servir conformément aux conditions telles que édictées par Rawbank. Il consent également à être lié par toutes les règles, les procédures et conditions liées au service.

### Art. 2 : Opérations et risques liés

#### 2-1 Opérations

Le service Illico Cash, permet d'effectuer notamment les opérations ci-dessous :

- Visualisation du solde des comptes ;
- Consultation du mini relevé des comptes ;
- Retrait et dépôt d'argent ;
- Transfert de compte à compte (comptes du client-Souscripteur ou ceux d'une tierce personne ;
- Envoi d'argent ;
- Retrait d'argent sans l'utilisation d'une carte bancaire ;
- Utilisation de la géolocalisation ;
- Consultation du taux de change.

Rawbank se réserve le droit de réclamer un cautionnement pour garantir l'exécution de toute obligation ou engagement contracté par le Souscripteur.

#### 2-2 Connaissance des risques

Le Souscripteur reconnaît et accepte les risques pouvant résulter de l'utilisation du service Illico Cash et de toutes ses opérations connexes. Avant d'effectuer des transactions, le Souscripteur s'est engagé par la signature des présentes Conditions Générales et a reconnu qu'il a parfaitement compris :

- La nature des risques liés aux transactions sous-jacentes ;
- L'étendue du risque économique auquel il est exposé à la suite de ses transactions en tant que Souscripteur.

### Art 3 : Modalités d'utilisations et Codes de confidentialité

#### 3-1 Création d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe

Le Souscripteur doit créer un nom d'utilisateur, de même qu'un mot de passe qui lui permettront d'accéder au service Illico Cash offert par Rawbank. En s'identifiant dans le système par l'introduction de son nom d'utilisateur et son mot de passe personnel, le Souscripteur aura accès aux options permettant d'effectuer des transactions via le téléphone mobile ainsi qu'à d'autres services offerts par la Banque.

Le Souscripteur s'engage à garder secret son mot de passe et à le modifier chaque fois qu'il le jugera utile.

#### 3-2 Choix du code PIN

Le choix du code PIN est accordé au Souscripteur qui s'en servira pour valider ces différentes opérations. Ce dernier doit impérativement le garder secret et le protéger contre tout abus. Le Souscripteur est tenu de modifier le code PIN régulièrement et de ne pas le rendre accessible à des tiers. Il supporte seul tout préjudice résultant de la perte ou de l'usage frauduleux respectivement du numéro de téléphone, de sa carte SIM, de son nom d'utilisateur et du mot de passe, ainsi que de son code PIN. La Banque ne sera en aucun cas tenue pour responsable de tout dommage qui résulterait de la perte ou de l'usage frauduleux du numéro de téléphone, du nom d'utilisateur et du mot de passe et/ou du code PIN du Souscripteur.

Le Souscripteur s'engage à informer immédiatement la Banque de la nécessité de bloquer son compte, d'annuler et/ou de remplacer

son numéro de téléphone, et cela par écrit ou par tout autre moyen justifiant d'un accusé de réception par la Banque.

Après avoir vérifié l'identité du Souscripteur (numéro de téléphone et code PIN), de même que la disponibilité de ses actifs, la Banque exécutera, dans un délai raisonnable, la totalité des ordres et instructions que le Souscripteur a émis.

La Banque se réserve le droit d'accepter ou d'exiger les instructions transmises par écrit, d'ignorer les ordres non écrits et d'en exiger une preuve écrite permettant d'identifier le Souscripteur.

La Banque est en droit, si elle le juge nécessaire, d'introduire et d'exiger des niveaux d'identification supplémentaires pour la totalité ou une partie de ses services, y compris, insérer une liste de numéro à biffer et/ou un système d'identification sécurisé.

### Art 4 : Tarification

Les opérations effectuées dans le cadre du service Illico Cash peuvent donner lieu à la perception des frais suivant un tarif révisable.

### Art 5 : Modification, suspension ou annulation des ordres

Le Souscripteur ne peut en aucun cas, modifier, suspendre ou annuler un ordre de transfert, ou d'envoi d'argent qu'il aurait lui-même initié et confirmé.

Le Souscripteur est tenu de bien vérifier les données insérées avant toute validation d'opérations. En cas d'erreur de sa part, la Banque ne pourra garantir une quelconque démarche pour un retour des fonds.

### Art. 6 : Irrévocabilité de la légitimation

Quiconque s'identifie conformément à l'article 3 est considéré comme étant habilité à recourir aux services offerts par Rawbank dans le cadre des présentes Conditions Générales.

Les ordres et communications émis dans ces conditions sont considérés par la Banque comme indubitablement autorisés par le Souscripteur.

### Art. 7 : Blocage d'accès

Le Souscripteur peut, à tout moment, demander à Rawbank de bloquer immédiatement l'accès à son (ses) compte(s). Seul ce dernier est habilité à révoquer un tel blocage par écrit. Rawbank se réserve le droit de bloquer, à tout moment, l'accès du Souscripteur par téléphone, sans aucune explication et sans notification supplémentaire dans la mesure où elle juge un tel blocage nécessaire.

### Art. 8 : Responsabilité

Le service Illico Cash est accessible 24h sur 24 et 7 jours sur 7, sous réserve d'opérations nécessaires de maintenance technique et de mise à jour des bases informatiques.

Rawbank ne pourrait être tenue responsable d'un arrêt ou d'un dysfonctionnement du service par suite d'événements qui lui sont extérieurs (transport des données, défaillance dans le fonctionnement des matériels ou des réseaux de télécommunication, etc).

Rawbank ne peut en aucune manière être considérée responsable de l'usage abusif ou frauduleux qui peut en être fait par quelque personne que ce soit, ainsi que de toute utilisation malveillante due à une négligence ou une imprudence du Souscripteur.

La Banque est tenue au respect de la discrétion professionnelle. Elle ne peut, cependant, se soustraire à l'obligation de communiquer les renseignements concernant un client, lorsque cette communication lui est imposée par la loi ou le règlement.

### Art. 8 : Responsabilité

Le service Illico Cash est accessible 24h sur 24 et 7 jours sur 7, sous réserve d'opérations nécessaires de maintenance technique et de mise à jour des bases informatiques.

Rawbank ne pourrait être tenue responsable d'un arrêt ou d'un dysfonctionnement du service par suite d'événements qui lui sont extérieurs (transport des données, défaillance dans le fonctionnement des matériels ou des réseaux de télécommunication, etc).

Rawbank ne peut en aucune manière être considérée responsable de l'usage abusif ou frauduleux qui peut en être fait par quelque personne que ce soit, ainsi que de toute utilisation malveillante due à une négligence ou une imprudence du Souscripteur.

La Banque est tenue au respect de la discrétion professionnelle. Elle ne peut, cependant, se soustraire à l'obligation de communiquer les renseignements concernant un client, lorsque cette communication lui est imposée par la loi ou le règlement.

### Art. 10 : Sécurité/ risque lié à internet et service Mobile

Le Souscripteur exonère Rawbank de manière expresse pour tout dommage survenu à la suite notamment d'erreurs de transmission, de pannes de transmission, d'erreurs techniques, de surcharge, de pannes, des dysfonctionnements, des interférences, d'une intrusion illégale, d'un piratage informatique, d'un blocage des outils et réseaux, ainsi que de tout autre inadéquation de fourniture de service de télécommunication ou de réseau.

Le Souscripteur est conscient du fait que les données sont transmises par le biais de réseaux internet dépassant les frontières de la RDC. La Rawbank n'engage en aucun cas sa responsabilité et ne fournit aucune garantie, ni aucun engagement concernant les données transmises dans ces conditions sur internet ou via le téléphone mobile, que celles-ci soient correctes, exactes ou complètes.

Les informations accessibles au publiques sont données à titre indicatif et n'engagent en rien la responsabilité de Rawbank.

Le Souscripteur est réputé avoir pris acte des risques liés à l'utilisation d'internet et des services mobiles, pour lesquels Rawbank ne peut en aucun cas être tenue pour responsable:

Il revient au Souscripteur et à lui seul de s'informer sur des mesures de sécurité nécessaires, pour éviter des accès non autorisés ou des intrusions.

Les logiciels et le matériel dont le Souscripteur dispose, ou qu'il utilise doivent provenir uniquement de sources fiables offrant un maximum de sécurité technique.

Le Souscripteur accepte expressément que les communications de Rawbank passent par voie électronique.

Le Souscripteur reconnaît et accepte l'ensemble des conséquences, pertes et risques susceptibles d'arriver à l'occasion du transfert de données, par voie électronique ou mobile.

### Art. 11 : Externalisation

Le Souscripteur prend acte et accepte que la Banque puisse externaliser ou céder certaines parties de ses secteurs d'activités à des tiers sous sa responsabilité, afin de fournir des services sur une base continue mais non limitée aux domaines de l'informatique, d'administration ou de la comptabilité.

### Art. 12 : Utilisation frauduleuse

Le fait d'accéder ou de se maintenir frauduleusement dans un système informatique, d'entraver ou d'altérer le fonctionnement d'un tel système, d'introduire ou de modifier frauduleusement des données dans un système informatique peut engager la responsabilité civile et pénale du Souscripteur.

### Art. 13 : Modification et mise à jour des Conditions Générales

Rawbank se réserve la possibilité de modifier, à tout moment les présentes Conditions Générales. Les nouvelles Conditions Générales relatives au service Illico Cash seront portées à la connaissance du Souscripteur par courrier, mail, SMS ou tout autre canal, un mois avant leur entrée en vigueur, donnant ainsi la possibilité au Souscripteur de résilier son contrat en cas de désaccord.

Le Souscripteur s'engage à accepter les mis à jour des conditions générales qui lui seront soumis. Il est conscient du fait que la non acceptation des mis à jour peut entraîner la suspension ou l'arrêt de l'utilisation du service.

Rawbank se réserve le droit de résilier le contrat avec tout Souscripteur qui n'aura pas accepté les mis à jour.

### Art. 14 : Résiliation de l'abonnement

La Banque est en droit de résilier ou suspendre l'adhésion aux présentes Conditions Générales, à tout moment et sans préavis, notamment en cas de litige survenu avec le Souscripteur, d'utilisation frauduleuse établie à charge du Souscripteur.

Le Souscripteur peut résilier les présentes Conditions Générales en adressant une correspondance écrite à la Banque.

L'adhésion prend automatiquement fin lorsque le Souscripteur ne dispose plus de compte ouvert au sein de Rawbank.

### Art. 15 : Sanctions, frais, attributions de compétence

L'adhésion au service Illico Cash entraîne l'acceptation des présentes Conditions Générales et celles régissant Google Play Store et App Store. Tous frais et dépenses de recouvrement forcés des opérations sont à la charge du Souscripteur.

En cas de contestation portant sur l'interprétation ou l'exécution des présentes et qui n'aurait pas été réglée à l'amiable, les parties conviennent de soumettre le litige à la seule compétence des Cours et Tribunaux de la République Démocratique du Congo.