



# FORMULAIRE DE DEMANDE DE CARTE PRÉPAYÉE

NOM DE LA BRANCHE					
<b>INFORMATIONS PERSONNELLES</b>					
Nom complet					
Sexe	Masculin <input type="checkbox"/> Féminin <input type="checkbox"/>	État civil	Marié(e) <input type="checkbox"/> Célibataire <input type="checkbox"/> Divorcé(e) <input type="checkbox"/> Veuf(ve) <input type="checkbox"/>		
Nationalité					
Rue					
Village					
Cellule					
District					
Secteur		Province			
Pays		Lieu de naissance			
Date de naissance		N° de téléphone mobile			
Adresse e-mail					
N° de carte d'identité/passeport		Date de délivrance		Date d'expiration	
<b>SITUATION PROFESSIONNELLE</b>					
Nom de l'Employeur / Société / Entreprise					
<input type="checkbox"/> Je touche un salaire		<input type="checkbox"/> Je suis travailleur(se) indépendant(e)		<input type="checkbox"/> Je suis retraité(e) / pensionné(e)	
Adresse du bureau					
<b>CHOIX DE LA CARTE :</b>					
<b>Mastercard</b>		<input type="checkbox"/> Unique	<input type="checkbox"/> Carte VISA	<input type="checkbox"/> Les deux	<input type="checkbox"/> Multidevises
<b>MONNAIES DE LA CARTE (SÉLECTIONNEZ 5 DEVISES, UNIQUEMENT POUR LES MULTIDEVISES)</b>					
<input type="checkbox"/> FRW <input type="checkbox"/> USD <input type="checkbox"/> EURO <input type="checkbox"/> INR <input type="checkbox"/> UGX <input type="checkbox"/> GBP <input type="checkbox"/> ZAR <input type="checkbox"/> KES <input type="checkbox"/> CNY <input type="checkbox"/> TZS <input type="checkbox"/> CHF <input type="checkbox"/> CAD <input type="checkbox"/> AED <input type="checkbox"/> AUD <input type="checkbox"/> JPY <input type="checkbox"/> XOF <input type="checkbox"/> XAF					
<b>CARTE SUPPLÉMENTAIRE (FACULTATIF) VEUILLEZ DÉLIVRER LA CARTE SUPPLÉMENTAIRE À LA PERSONNE SUIVANTE:</b>					
<input type="checkbox"/> Conjoint <input type="checkbox"/> Parent <input type="checkbox"/> Fils/Fille <input type="checkbox"/> Frère/soeur <input type="checkbox"/> Autre. Veuillez préciser					
Nom complet					
Nationalité		Date de naissance			
Sexe		<input type="checkbox"/> Masculin <input type="checkbox"/> Féminin N° de carte d'identité/passeport :			
Adresse e-mail		N° de téléphone mobile			
Numéro de la carte principale					
<b>DÉCLARATION</b>					
Je confirme que les informations ci-dessus sont vraies et correctes. Je confirme également avoir lu et compris les conditions générales de la carte prépayée rechargeable de I&M Bank (Rwanda) Plc et j'accepte de m'y conformer. J'accepte également d'être responsable de toutes les transactions effectuées avec la carte. J'accuse réception de la (des) carte(s) et du (des) code(s) PIN ci-dessus.					

Signature \_\_\_\_\_ Date \_\_\_\_\_



À L'USAGE EXCLUSIF DE LA BANQUE

Unité d'entreprise		Unité d'entreprise	
Saisi par		Autorisé par	
Date		Date	
Paraphe		Paraphe	

# CONDITIONS D'UTILISATION DES CARTES PRÉPAYÉES RECHARGEABLES

- Considérant que I&M Bank (Rwanda) Plc. (ci-après dénommée la Banque), émet des cartes bancaires à ses clients dont la demande à cet effet a été reçue et acceptée.
- Considérant que les clients auxquels les cartes bancaires sont émises, c'est-à-dire "les titulaires de cartes", sont formellement liés par les présentes conditions générales.
- Considérant que les titulaires de cartes acceptent sans réserve que les présentes conditions générales puissent être modifiées de temps à autre et à tout moment, qu'ils seront informés de ces modifications 30 jours à l'avance et que, à moins qu'ils ne retournent les cartes bancaires dans les 15 jours suivant cette notification, ils seront réputés avoir accepté lesdites modifications et être liés par elles.
- Considérant que la BANQUE a le droit de résilier le présent contrat, avec effet immédiat, en cas de violation matérielle ou de manquement par le titulaire de la carte à l'une des obligations contenues dans la présente convention.

## 1. Définitions et interprétations

- **"Carte"** désigne la carte prépayée rechargeable de la BANQUE.
- **"Montant de la facturation"** désigne le montant porté au débit du compte de la carte prépayée.
- **"Agent"** désigne toute agence ou tout point de vente de la BANQUE autorisé à vendre des cartes.
- **"Carte rechargeable"** désigne une carte prépayée qui peut être rechargée par le titulaire de la carte.
- **"Le taux du réseau de cartes de paiement"** est le taux appliqué par le fournisseur de cartes pour convertir les montants des transactions en montant de règlement ou de facturation.
- **"Compte de carte prépayée"** désigne le compte spécial attaché à la/aux carte(s) prépayée(s) spécifique(s) émise(s) au titulaire de la carte.
- Le **"titulaire de la carte"** est le client qui a reçu une ou plusieurs cartes bancaires et au nom duquel le compte de carte prépayée a été ouvert.
- Le **"PIN"** désigne le numéro d'identification personnel attribué par la BANQUE au titulaire de la carte.
- **"ATM"** signifie Guichet automatique de banque
- **"POS"** signifie point de vente.
- **"Transaction"** désigne tout achat ou retrait effectué par le titulaire de la carte.
- **"Bon de retrait"** désigne un reçu remis au titulaire de la carte lorsqu'il effectue un retrait d'espèces auprès des banques.

## 2. Objet de la carte

La carte est acceptée au Rwanda et à l'étranger et permet à son titulaire :

- de payer les biens et services fournis par les commerçants affichant le signe correspondant à celui figurant sur sa carte.
- de retirer des billets de banque au Rwanda en monnaie locale, et à l'étranger dans la monnaie du pays concerné, auprès des banques membres, des institutions financières et des guichets automatiques de banque (ATM) affichant les signes suivants : MasterCard/ Visa et/ou le(s) signe(s) Plus pour la MasterCard/ Visa.

La carte ne doit pas être utilisée à des fins illégales, y compris pour l'achat de biens ou de services interdits par la législation locale applicable dans la juridiction du titulaire de la carte.

## 3. Le code PIN

- Un code PIN est attribué par la BANQUE au titulaire de la carte et lui est communiqué de manière confidentielle. Il a la possibilité de le modifier dans n'importe quelle agence de la Banque, sous réserve de la réception d'un formulaire de modification dûment signé.
- Le code PIN est essentiel pour effectuer des

transactions, que ce soit pour le retrait de billets de banque aux guichets automatiques de banque ou pour l'utilisation d'un guichet automatique de banque. Le titulaire de la carte doit, dans son propre intérêt, garder son code PIN secret, ne pas le communiquer à qui que ce soit, le mémoriser et le détruire rapidement. En conséquence, le titulaire de la carte ne doit jamais inscrire le code PIN sur la carte ou sur tout autre objet habituellement conservé avec elle.

- Le titulaire de la carte a la possibilité de modifier le code PIN en remplissant un formulaire de modification qui doit être dûment signé.
- Si le code PIN est connu d'une personne autre que le titulaire de la carte, ce dernier doit en informer immédiatement le service des cartes de la Banque en se rendant à l'agence la plus proche ou en appelant le centre d'appel de la Banque au 32 27 ou +250 788 162 006 (service 24 heures sur 24). Le titulaire de la carte est néanmoins responsable vis-à-vis de la Banque de toutes les transactions effectuées à l'aide de la carte par toute autre personne qui en a pris possession avec ou sans le consentement du titulaire de la carte avant que cette notification ne soit reçue par le centre de cartes de la Banque, comme s'il l'avait utilisée lui-même.

## 4. Rechargement

- Le titulaire de la carte ne peut recharger des fonds sur une carte rechargeable que dans une agence de la BANQUE, sous réserve du respect de toutes les lois, règles et réglementations applicables en vigueur de temps à autre.
- Dans tous les cas où le titulaire de la carte a l'intention de recharger la carte, la BANQUE peut exercer ses droits comme suit :
  1. Elle peut limiter le montant des fonds qui peuvent être rechargés sur la carte ;
  2. Elle peut limiter le nombre de fois que les fonds peuvent être rechargés sur la carte ;
  3. Elle peut, à sa discrétion, refuser une demande de rechargement.
- Le rechargement de la carte s'effectue dans la même devise que celle dans laquelle la carte a été initialement émise, majorée des frais éventuellement facturés par la Banque. Pour recharger la carte, le titulaire de la carte doit remplir le formulaire prescrit par la Banque. Si le montant source pour le rechargement de la carte est dans une autre devise que la devise de la carte, le taux de conversion applicable sera celui de la Banque.

Le taux de conversion applicable sera le taux de vente des traites à vue de la Banque ou le taux de change approprié et peut varier d'un jour à l'autre ou plusieurs fois au cours d'une même journée.

- En l'absence du titulaire de la carte, une personne dûment autorisée peut recharger le montant de la carte.
- Après compensation de l'instrument financier utilisé, les fonds rechargés sont mis à la disposition du titulaire de la carte le jour suivant, déduction faite des frais applicables.
- Les dépôts de chèques effectués par le titulaire de la carte ne sont acceptés pour le rechargement de la carte que lorsqu'ils sont compensés.

## 5. Utilisation de la carte

- Le montant de chaque transaction effectuée par l'utilisation de la carte ou le retrait de fonds par l'intermédiaire de guichets automatiques de banque est débité automatiquement des fonds disponibles sur la carte. En cas d'insuffisance de fonds, la transaction n'est pas acceptée.
- Aucun intérêt ou autre avantage n'est payable par la BANQUE au titulaire de la carte en ce qui concerne les fonds disponibles sur la carte.
- Le titulaire de la carte doit s'assurer que la carte est protégée à tout moment contre les abus, les dommages et les utilisations non autorisées.
- Le titulaire de la carte s'engage à faire preuve de

la plus grande prudence afin d'éviter la perte ou le vol de la carte.

- Avant d'effectuer toute transaction, le titulaire de la carte doit s'assurer qu'il dispose de fonds suffisants au crédit de son compte de carte prépayée.
- Le montant retiré par le titulaire de la carte, tel qu'il est enregistré par le guichet automatique de banque, est débité du compte de la carte prépayée du titulaire de la carte.
- La carte ne doit pas être utilisée à des fins illégales, y compris pour l'achat de biens ou de services interdits par la législation locale applicable dans la juridiction du titulaire de la carte.

## 6. Limites d'utilisation de la carte

- La BANQUE peut exercer son pouvoir discrétionnaire pour limiter le montant des fonds qui peuvent être utilisés pour effectuer toute transaction par l'intermédiaire de la carte par jour ou sur une période déterminée.
- La carte prépayée est soumise à une limite de transaction journalière. Ces limites sont communiquées au titulaire de la carte et la Banque se réserve le droit de les modifier de temps à autre.
- La Banque informe le titulaire de la carte que les guichets automatiques de banque ou les établissements commerciaux peuvent également limiter ou restreindre le nombre de transactions et le montant qui peuvent être effectués au moyen de la carte. Par conséquent, la Banque ne peut être tenue responsable de telles limites ou restrictions dans le cadre de l'utilisation de la carte.

## 7. Dispositions particulières relatives au fonctionnement des guichets automatiques de banque

- Les enregistrements des ATM ou leur reproduction sur un support informatique constituent une preuve concluante et irréfutable des montants retirés par le titulaire de la carte permettant à la Banque de débiter ces montants sur le compte de la carte prépayée du titulaire de la carte.
- La BANQUE n'est en aucun cas responsable du mauvais fonctionnement, d'une panne temporaire ou d'une mauvaise utilisation de l'ATM, qui peut entraîner la rétention de la carte, sa déchirure ou sa destruction.

## 8. Retraits d'espèces auprès de banques locales et d'institutions financières à l'étranger

Le titulaire de la carte doit également, lorsqu'il utilise la carte pour obtenir de l'argent, signer un bon de retrait d'espèces. Tout bon de retrait d'argent comportant des informations saisies électroniquement à partir de la carte permet à la banque ou à l'institution financière d'effectuer le paiement susmentionné, même si le bon de retrait d'argent n'est pas signé.

## 9. Paiement de biens et de services

- Le paiement est attesté par un ticket de caisse émis par le commerçant et dûment signé par le titulaire de la carte.
- Le titulaire de la carte signe un ticket de caisse lorsqu'il utilise la carte pour acheter des biens et des services. Toutefois, le fait de ne pas le faire ne le dégage pas de la responsabilité des paiements effectués par la BANQUE pour son compte par l'intermédiaire de la carte, et le bon de caisse permet à la BANQUE d'effectuer le paiement susmentionné, qu'il soit ou non signé par le titulaire de la carte.
- Toute réclamation ou tout litige entre le titulaire de la carte et le fournisseur de biens ou de services fournis avec l'utilisation de la carte est réputé sans rapport avec la réclamation et le droit de la banque à recevoir le paiement du titulaire de la carte en vertu du présent contrat. En aucun cas, le titulaire de la carte ne dispose d'une créance sur la banque ou du droit de refuser le paiement pour quelque raison que ce soit en cas de litige entre le titulaire de la carte et le fournisseur de tout bien

ou service acquis avec l'utilisation de la carte ou du numéro de carte. Dans ce cas, la BANQUE fournit au titulaire de la carte toutes les informations nécessaires relatives à l'utilisation de la carte.

- La BANQUE n'est pas responsable du refus d'un commerçant, d'une banque ou d'une institution financière d'accepter ou d'honorer la carte.
- Lorsqu'un commerçant est tenu d'effectuer un remboursement au titulaire de la carte, la BANQUE crédite le compte de la carte prépayée du montant à rembourser, soit à la réception d'un bon de crédit émis par le commerçant, soit à la réception des pièces justificatives de ce remboursement.

### 10. Modalités de règlement

Conversion pour les opérations de BANQUE effectuées avec la carte prépayée: Pour les opérations effectuées dans une devise autre que celle du compte du titulaire de la carte, le montant de l'opération est converti dans la devise du compte de la carte au taux du réseau de cartes de paiement, le cas échéant, puis au taux en vigueur de la BANQUE, à la date du traitement.

### 11. Perte ou vol de la carte

- Le titulaire de la carte doit immédiatement signaler à la BANQUE soit au numéro de téléphone 24 32 27 ou + 250 788 162 006 de son centre d'appel 24 heures, soit en se rendant à l'agence de la BANQUE la plus proche pour signaler toute perte ou vol de sa carte, y compris toute suspicion de vol de la carte, même par un membre de la famille du titulaire de la carte.
- **Cette déclaration doit, sous peine de nullité, être confirmée par écrit de la manière suivante :**
  - (i) Si la perte, le vol ou la suspicion de vol survient localement, le titulaire de la carte doit remplir un formulaire de modification fourni par la BANQUE, signé par le titulaire de la carte et remis en mains propres. Le titulaire de la carte doit à cet effet présenter sa carte d'identité ou son passeport.
  - En cas de perte, de vol ou de suspicion de vol de la carte, la banque peut en outre demander au titulaire de la carte de faire une déclaration à la police et de fournir à la banque la preuve que cette déclaration a été faite.
  - La BANQUE ne peut en aucun cas être tenue responsable de toute perte ou dommage résultant d'une notification faite par courriel, téléphone ou autre, qui pourrait ne pas émaner du titulaire de la carte et/ou qui n'est pas confirmée par écrit conformément à la section 11, premier paragraphe, ci-dessus.
  - La déclaration de perte, de vol, de suspicion de vol ou de retrait de la carte n'affecte en rien les opérations effectuées antérieurement ou celles déjà réglées par la BANQUE.

### 12. Durée de validité de la carte

- La carte est valable à partir de la date d'entrée en vigueur jusqu'au dernier jour de la date d'expiration qui y figure.
- La carte reste la propriété de la BANQUE qui peut, à son entière discrétion, mettre fin à sa validité à tout moment ou refuser de la renouveler à son expiration sans avoir à en donner la raison. Le titulaire de la carte, dans une telle éventualité, doit cesser d'utiliser la carte à partir du moment où une telle demande lui est faite et s'engage à restituer la carte à la BANQUE dans les plus brefs délais. Cette demande est adressée au titulaire de la carte.
- Conformément à la clause 11.2, le titulaire de la carte accepte d'indemniser la BANQUE pour tout solde débiteur impayé sur son compte de carte prépayée et la procédure de recouvrement peut être suivie en cas de défaut de règlement du montant dû.
- En cas de décès ou de faillite du titulaire de la carte ou de violation de l'une des conditions de la présente convention actuellement en vigueur par

le titulaire de la carte, la BANQUE, en plus de tout autre recours dont elle dispose, prend les mesures nécessaires pour mettre fin à toute opération au moyen de la/des carte(s) et pour retirer la/les carte(s).

### 13. Expiration de la carte

- Après son activation, une carte est valable jusqu'au dernier jour de la date d'expiration qui y figure.
- Il incombe au titulaire de la carte de détruire la carte expirée en coupant la bande magnétique et/ou la puce de la carte.
- Toute carte expirée ne sera pas renouvelée automatiquement et une demande de nouvelle carte devra être initiée par le titulaire de la carte à sa convenance. Toutefois, la BANQUE peut, à sa discrétion, imprimer des cartes sans le consentement du titulaire de la carte.
- Avant l'expiration de la carte, le titulaire de la carte peut demander le remboursement total ou partiel de tout solde impayé de la carte en procédant comme suit
  1. En retirant des espèces à un guichet automatique de banque (sous réserve des limites de retrait dans les guichets automatiques de banque)
  2. En introduisant une demande de remboursement auprès d'une agence de la BANQUE
  3. Introduction d'une demande d'annulation selon les procédures prévues à l'article 20.
- Suite à une demande de remboursement du solde de la carte par le titulaire, le montant sera payé dans la devise du pays. Une conversion en devise du PAYS des fonds disponibles sera appliquée au taux d'achat de traite à vue en vigueur affiché à la BANQUE, après déduction de tous les frais applicables.
- Il est de la responsabilité du titulaire de la carte de s'assurer que tout solde restant sur la carte lui est remboursé après la date d'expiration conformément aux présentes conditions générales.

### 14. Conservation des documents et informations relatifs aux opérations au moyen de cartes - délai de réclamation

- Le titulaire de la carte informe la BANQUE dans les meilleurs délais lorsqu'il constate un élément qui semble erroné sur son relevé de compte. Aucune réclamation ou action, quelle qu'elle soit, relative à une opération n'est recevable après l'expiration d'un délai de 45 jours à compter de la date du relevé de compte sur lequel figure l'opération.
- En cas de réclamation du titulaire de la carte, la BANQUE suivra les règles et règlements établis pour initier et traiter cette réclamation. Le remboursement qui en résulte peut prendre jusqu'à 180 jours avant d'être effectué.

### 15. Communication d'informations à des tiers

- La BANQUE est autorisée, si elle le juge nécessaire, à transmettre à toute banque commerciale, institution financière ou commerçant, toute information relative au titulaire de la carte en cas d'utilisation abusive ou frauduleuse de la carte par ce dernier, ou afin de faciliter la récupération de la carte en cas de perte ou de vol.
- La BANQUE est autorisée, sous réserve des lois et règlements applicables dans le PAYS, à transmettre à toute autre entité toute information relative au titulaire de la carte.
- La BANQUE peut dresser la liste des cartes annulées dans son bulletin d'alerte pour diffusion à son réseau de commerçants et aux organisations de cartes appropriées.
- 16. Communication d'informations entre le titulaire de la carte et la Banque
- Le titulaire de la carte notifie sans délai à la BANQUE, par écrit, tout changement d'emploi, d'adresse ou de numéro de téléphone de son domicile officiel ou toute modification de son état civil, quel qu'il soit.
- Toute notification ou correspondance adressée au titulaire de la carte par courrier électronique/

message sera délivrée à la dernière adresse et au dernier numéro de téléphone communiqués par écrit par le titulaire de la carte à la BANQUE et sera réputée avoir été reçue dans les 48 heures suivant l'envoi.

- Le titulaire de la carte accepte de supporter des frais d'enquête, tels que déterminés par la BANQUE en tant que de besoin, pour chaque transaction contestée par le titulaire de la carte.

### 17. Généralités

- La BANQUE peut refuser toute demande d'autorisation d'une opération dans le cas où elle a un doute raisonnable sur le caractère frauduleux de cette opération.

### 18. Modifications des conditions de la présente convention

- La BANQUE peut à tout moment, moyennant un préavis écrit de 30 jours et une publication sur son site Internet, modifier les conditions du présent contrat, y compris les taux d'intérêt, les commissions et autres frais, la date de relevé ou introduire de nouvelles conditions. Le titulaire de la carte qui utilise la carte après avoir reçu une telle notification ou qui ne retourne pas la carte à la BANQUE dans les 15 jours suivant cette notification est réputé avoir accepté lesdits changements ou modifications et est lié par ceux-ci.
- Si un nombre suffisant de modifications sur une période de 12 mois le justifie, la BANQUE fournira au titulaire de la carte une consolidation des modifications apportées aux conditions générales au cours de cette période

### 19. Registres, solde et détails des transactions

- Reçus de guichets automatiques : Il incombe au titulaire de la carte, lorsqu'il effectue une transaction par l'intermédiaire d'un guichet automatique de banque, de s'assurer qu'il obtient le reçu ou l'enregistrement correspondant.
- Informations sur la carte : Le titulaire de la carte peut demander des informations sur le solde de la carte ou les transactions effectuées en appelant la ligne d'assistance téléphonique de la BANQUE 24/7 32 27 ou + 250 788 162 006, ou en se rendant à l'ATM de l'agence la plus proche.

### 20. Réception de fonds supérieurs à ceux qui devaient être chargés

- Dans tous les cas où le titulaire de la carte reçoit des fonds excédentaires, il accepte de rembourser à la BANQUE lesdits fonds excédentaires selon les modalités spécifiées par la BANQUE, ou ils peuvent être déduits des fonds disponibles sur la carte selon les modalités spécifiées par la BANQUE, ou de tout compte du titulaire de la carte auprès de la Banque, ou par paiement à la Banque.

### 21. Annulation de la carte

- Le titulaire de la carte peut demander l'annulation de la carte en remplissant le formulaire de demande d'annulation disponible dans toutes les agences de la banque, accompagné de tous les documents supplémentaires qui peuvent être exigés par la banque.
- Il est entendu par le titulaire de la carte que toute demande d'annulation de la carte ne sera traitée par la BANQUE que lorsque toutes les transactions effectuées au moyen de la carte auront été réglées.
- En cas de montant impayé sur la carte, la banque remboursera ce montant après déduction de tous les frais de traitement, commissions ou autres frais conformément aux tarifs de la banque au titulaire de la carte.