



# FORMULAIRE DE DEMANDE DE SERVICES BANCAIRES EN LIGNE

## INFORMATIONS PERSONNELLES

Compte personnel  Compte d'entreprise

Nom / titre de la société / de l'institution / de l'ONG :

Nom complet du demandeur :

N° de téléphone mobile

B.P.

Adresse e-mail

## DÉTAILS DU COMPTE

Enregistrement  Desenregistrement

### Déclaration

J'autorise / nous autorisons l'utilisateur mentionné ci-dessous, qui est l'un des cotitulaires et/ou signataires, à accéder aux comptes mentionnés ci-dessous par le biais de la banque en ligne de I&M Bank :

Liaison / déconnexion de comptes

Veuillez relier le(s) compte(s) mentionné(s) ci-dessous à mon profil de banque en ligne

Veuillez délier le(s) compte(s) mentionné(s) du profil de banque en ligne.

## INFORMATIONS SUR L'UTILISATEUR

Nom

N° de compte à accéder

Niveau d'accès

Profil

Emails et téléphone

Date et Signature

Nom

N° de compte à accéder

Niveau d'accès

Profil

Emails et téléphone

Date et Signature

Nom

N° de compte à accéder

Niveau d'accès

Profil

Emails et téléphone

Date et Signature

**\*Profil:** a) Opérateur b) Vérificateur c) Approbateur d) Opérateur/vérificateur e) Vérificateur/approbation f) Tous

**\*Niveau d'accès:** a) Consultation du relevé b) Achat c) Transfert de fonds d) Transfert de salaires e) N.B. : Il est de votre responsabilité de nous informer de tout changement dans les signataires du compte.

### Plafond des transactions

Maintien du plafond bancaire

Le client peut choisir de fixer un plafond au-delà duquel toute commande sera refusée.

\* veuillez indiquer la monnaie

## À L'USAGE EXCLUSIF DE LA BRANCHE

Nom \_\_\_\_\_ Date, Signature \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ Cashet



# CONDITIONS D'UTILISATION DES SERVICES BANCAIRES EN LIGNE

Veuillez lire attentivement le présent contrat avant d'utiliser les services bancaires en ligne. Il contient des exclusions et des limitations de responsabilité ainsi que d'autres dispositions importantes. En signant ce contrat et en utilisant les services bancaires en ligne, vous reconnaissez et signifiez que vous avez lu et compris ce contrat, que vous avez reçu des explications adéquates sur la nature et la portée de vos obligations et que vous acceptez d'être lié par ce contrat. Si vous n'êtes pas d'accord avec toutes les dispositions du présent contrat, vous ne pouvez pas utiliser les services bancaires en ligne.

## 1. Définitions du présent contrat

Dans le présent contrat : "Compte" ou "Comptes" signifie tous les comptes de dépôt, de prêt ou d'investissement que vous détenez auprès de nous ou de nos filiales, individuellement ou conjointement avec d'autres personnes, et auxquels vous demandez l'accès par le biais de l'Internet Banking ;

- "Services bancaires en ligne" désigne notre service de banque sur Internet pour les particuliers et comprend l'accès en ligne et en temps réel aux informations relatives aux comptes, les transferts de fonds entre comptes, les paiements de factures, les informations générales relatives aux tarifs et d'autres produits et services financiers électroniques que nous autorisons et/ou fournissons ;
- "Informations de connexion aux services bancaires en ligne" désigne le mot de passe de banque par internet ainsi que votre code d'utilisateur que la banque vous fournira pour accéder aux services bancaires en ligne ;
- "Mot de passe pour les opérations bancaires en ligne" désigne les lettres ou/et les chiffres que vous recevez ou choisissez pour votre usage confidentiel afin de vous identifier et d'accéder aux opérations bancaires en ligne ;
- "Identification personnelle" désigne le mot que vous choisissez pour votre usage confidentiel afin de vous identifier et d'accéder aux services bancaires en ligne.
- "Transaction" désigne toute transaction effectuée ou demandée en relation avec votre compte par le biais des services bancaires en ligne, y compris une demande ou une divulgation d'informations sur un compte ;
- "Nous", "notre", "nos" et "la banque" sont des références à I&M Bank (Rwanda) PLC.
- "Le site web" désigne le site web de la banque situé à l'adresse www.imbank.com/rwanda ou tout autre site web de la banque par le biais duquel vous accédez à la banque en ligne de temps à autre ;

## 2. Acceptation du présent contrat

Le présent contrat régit votre utilisation de la banque en ligne. En signant et en utilisant la banque en ligne, vous signifiez que vous acceptez d'être lié par le présent contrat tel qu'il peut être modifié de temps à autre. Si vous n'acceptez pas toutes les conditions du présent contrat, vous ne pouvez pas utiliser la banque en ligne.

## 3. Modifications du présent contrat

Nous pouvons modifier périodiquement le présent contrat. Nous vous informerons d'une modification du présent contrat en prenant l'une des mesures suivantes au moins 30 jours avant la modification : (a) affichage de l'avis dans nos agences ; (b) envoi par courrier d'une copie du contrat révisé ; (c) publication des modifications sur le présent site web ; ou (d) envoi d'un message électronique à votre attention. (d) en vous envoyant un message électronique par courrier électronique ou par SMS. Si vous effectuez une transaction ou utilisez les services bancaires en ligne après la date d'entrée en vigueur d'une modification du présent contrat, cela signifie que vous acceptez la modification. Il vous est donc conseillé de consulter régulièrement le présent contrat pour prendre connaissance des changements intervenus depuis la dernière version.

## 4. Champ d'application du présent contrat

Le présent contrat s'ajoute et complète tout autre contrat que vous avez conclu avec nous ou l'une de nos filiales (aujourd'hui ou à l'avenir) concernant vos comptes ou la Banque en ligne, y compris, mais sans s'y limiter, les règles générales de fonctionnement et l'accord d'utilisation du site web. En cas de conflit entre le présent contrat et l'un des autres contrats que vous avez conclus avec nous, le présent contrat prévaut en ce qui concerne votre utilisation de la Banque en ligne et le(s) autre(s) contrat(s) prévaut(ont) pour toutes les autres questions.

## 5. Frais de service et commissions

Vous nous autorisez à déduire tous les frais de service et toutes les commissions qui peuvent s'appliquer à votre utilisation de la Banque en ligne, conformément aux règles générales de fonctionnement.

## 6. Votre numéro d'accès personnel et les informations de connexion à la Banque en ligne

Pour accéder à la Banque en ligne, vous devez disposer d'informations de connexion à la Banque en ligne qui nous permettent d'authentifier votre identité. Vos données de connexion aux services bancaires en ligne comprennent votre mot de passe pour les services bancaires en ligne ainsi que votre nom d'utilisateur. Vous DEVEZ modifier le mot de passe temporaire que la banque vous fournira lors de l'inscription aux services bancaires en ligne.

Vous vous engagez à ne pas choisir un mot de passe de banque en ligne basé sur votre date de naissance ou celle d'un proche, votre numéro de téléphone, votre adresse ou toute autre combinaison de lettres et/ou de chiffres facilement identifiable. Vous vous engagez à modifier régulièrement vos informations de connexion aux services bancaires en ligne et à ne pas utiliser un mot de passe de services bancaires en ligne déjà utilisé. Vos informations de connexion bancaire sur Internet sont réservées à votre seul usage et vous acceptez de les garder secrètes et de ne les révéler à personne, y compris à notre personnel. Vous acceptez de prendre toutes les précautions raisonnables pour préserver le secret de vos informations de connexion, notamment en veillant à ce que toute information stockée sur un ordinateur avec lequel vous accédez à la Banque en ligne soit protégée contre tout accès non autorisé par des tiers.

Vous vous engagez à mémoriser vos données de connexion à la Banque en ligne et à ne les enregistrer nulle part. Certaines applications de navigation Internet permettent à l'utilisateur de stocker électroniquement des mots

de passe pour faciliter l'accès ultérieur à un site Web particulier ; vous vous engagez à ne pas utiliser cette fonction de "sauvegarder le mot de passe" dans le cadre des services bancaires en ligne.

Vous acceptez que nous ne soyons pas responsables de la sécurité ou de la confidentialité des informations ou des instructions relatives à votre compte jusqu'à ce que nous les recevions effectivement.

Une fois que vous avez entamé une session de banque en ligne, vous ne devez en aucun cas quitter le terminal Internet à partir duquel vous avez accédé à la banque en ligne jusqu'à ce que vous ayez terminé cette session et que vous soyez déconnecté de la banque en ligne. Il vous incombe de vous assurer que vous vous êtes déconnecté de la Banque en ligne à la fin de toute session de Banque en ligne. Vous êtes également seul responsable de la mise en œuvre de toutes les mesures de sécurité disponibles dans votre navigateur web, y compris la fermeture de votre navigateur web ou l'effacement de son cache après une session bancaire.

Vous vous engagez à nous informer immédiatement par téléphone ou par Banque en ligne si vos informations de connexion à la Banque en ligne sont devenues ou ont pu devenir connues d'une autre personne ou pourraient être disponibles pour des opérations bancaires par Internet non autorisées. Jusqu'à ce que vous nous ayez notifié ce fait et que nous l'ayons effectivement reçu, vous serez responsable de toutes les transactions pouvant résulter de l'utilisation autorisée ou non de vos informations de connexion bancaire en ligne.

Une fois que vous nous avez notifié la désactivation d'un code d'accès, nous sommes en droit de :

1. rejeter toutes les instructions reçues après cette notification ;
2. suspendre le traitement de toutes les instructions non encore exécutées ;
3. désactiver le code d'accès sans autre avis.

Votre numéro d'accès personnel reste notre propriété et nous pouvons l'annuler ou le suspendre à tout moment sans préavis.

Notez que vous devez être connecté à l'Internet via votre PC et utiliser n'importe quel navigateur pour accéder à nos services bancaires en ligne.

## 7. Utilisation de la Banque en ligne

Il vous incombe de veiller à ce que toutes les instructions relatives à vos comptes que nous recevons par le biais des services bancaires en ligne soient véridiques, exactes et complètes. Vous reconnaissez que nous nous appuyons sur la véracité, l'exactitude et l'exhaustivité de vos instructions.

Vous nous demandez et nous autorisez à accepter vos instructions données de toute manière permise par la Banque en ligne, à nous y fier et à y donner suite comme si vous nous aviez donné des instructions écrites et signées, même si elles peuvent entrer en conflit avec tout autre mandat donné à tout moment concernant vos comptes.

Une instruction n'est réputée reçue par nous qu'une fois que nous avons confirmé sa réception. Si nous ne confirmons pas la réception de votre instruction, ne renvoyez pas la même instruction avant d'avoir vérifié vos relevés et d'avoir contacté notre service d'assistance à la clientèle. En effet, il se peut que l'instruction initiale soit encore en cours de traitement et que le fait de la renvoyer entraîne une double transaction pour laquelle nous ne serons pas tenus responsables.

Pour les paiements effectués par le biais de la plateforme bancaire électronique fournie par I&M Bank (Rwanda) PLC, vous acceptez de désigner et de nous informer à l'avance et par écrit des personnes que vous autorisez à approuver et à initier des paiements conformément aux exigences spécifiées par I&M Bank.

En outre, vous nous demandez et nous autorisez à débiter de vos comptes tous les montants que nous avons payés ou engagés conformément aux instructions reçues par le biais de la Banque en ligne concernant vos comptes. Nous ne sommes pas tenus de confirmer l'identité ou l'autorité de toute personne utilisant vos informations de connexion à la Banque en ligne pour effectuer des transactions. Toutefois, nous pouvons, à notre entière discrétion, exiger à tout moment une preuve de l'autorité de toute personne cherchant à effectuer des transactions sur votre compte par le biais des services bancaires en ligne et nous pouvons refuser d'accepter des instructions si nous ne sommes pas satisfaits d'une telle preuve.

Nous ne sommes pas responsables des dommages subis par le client dans le cadre de nos services bancaires électroniques, à moins que ces dommages n'aient été causés par une conduite délibérée ou une négligence grave de la part de I&M Bank (Rwanda) PLC. I&M Bank (Rwanda) PLC ne sera en particulier pas responsable :

- (a) pour tout défaut dans les connexions Internet du client ; (b) pour toute erreur ou défaut dans les lignes de télécommunication ou pour la faute de la société ou de la personne fournisseur de services Internet, ou pour une erreur de logiciel ou si, pour toute raison échappant au contrôle de I&M Bank (Rwanda) PLC, I&M Bank (Rwanda) PLC est incapable de fournir des services bancaires ou si toute donnée est reçue par I&M Bank (Rwanda) PLC de manière erronée, incomplète ou tardive et, par conséquent, le client est incapable d'utiliser les services ; (c) si le client subit une perte pour une raison quelconque échappant au contrôle de I&M Bank (Rwanda) PLC dans le cadre de ces services bancaires électroniques ; (d) si ces services bancaires électroniques sont utilisés sans autorisation ou de manière frauduleuse, à moins que cela ne résulte d'un comportement fautif de I&M Bank (Rwanda) PLC ; (e) pour les dommages résultant du retard ou de la non-exécution des obligations du client énoncées dans les présentes conditions générales d'utilisation des services bancaires en ligne ou dans tout autre accord relatif aux services électroniques ; (f) pour tout dommage indirect, dommage consécutif ou manque à gagner subi par le client dans le cadre de l'utilisation de ces services bancaires électroniques.

Nous pouvons également refuser d'effectuer ou annuler une transaction si :

1. la transaction est une transaction que nous ne pouvons pas traiter ;
2. la transaction dépasse votre solde ou votre limite de crédit ou enfreint une disposition de tout autre accord que vous pourriez avoir avec nous ;
3. la transaction est adressée à une entreprise ou à une autre personne qui ne l'accepte pas ;

4. il y a une défaillance opérationnelle ou un dysfonctionnement de la Banque en ligne ;
5. la transaction concerne un compte que nous considérons comme inactif ; ou
6. la réalisation de la transaction pourrait violer les politiques ou procédures de la banque ou toute loi, réglementation, règle, norme ou directive d'une autorité gouvernementale à laquelle la banque ou l'un de ses affiliés est soumis.

Vous reconnaissez que le traitement de certaines transactions, telles que les paiements de factures ou les transferts de fonds à des tiers, peut nécessiter deux jours ouvrables ou plus.

Nous ne sommes pas responsables des pertes ou des dommages subis par vous ou par un tiers en raison d'un manquement ou d'un refus de notre part de donner suite à vos instructions ou aux transactions demandées, ou en raison d'un retard de notre part dans la mise en œuvre des instructions ou des transactions.

Si vous commettez une erreur en utilisant les services bancaires en ligne, vous acceptez de nous contacter immédiatement à l'adresse de Soutien à la Banque en ligne. Vous reconnaissez qu'il se peut que nous ne soyons pas en mesure d'arrêter ou d'annuler une transaction effectuée par le biais de la Banque en ligne. Vous acceptez que nous puissions suspendre ou restreindre votre droit d'utiliser la Banque en ligne ou les services disponibles via la Banque en ligne à tout moment et sans préavis.

## 8. Avertissement

Vous utilisez les services bancaires en ligne à vos propres risques. Les services bancaires en ligne ne sont assortis d'aucune déclaration, garantie ou condition de quelque nature que ce soit, expresse ou implicite, et notamment de garanties implicites de qualité marchande ou d'adéquation à un usage particulier, qui sont toutes rejetées par le présent contrat dans toute la mesure permise par la loi.

## 9. Exclusion de responsabilité

Vous (et non nous) assumez l'intégralité du coût de l'entretien, de la réparation ou de la correction nécessaires à tout équipement découlant de votre accès aux services bancaires en ligne ou lié à cet accès, sans limiter ce qui précède, nous ne déclarons ni ne garantissons que

(a) l'utilisation des services bancaires en ligne, y compris la navigation et le téléchargement de tout contenu, sans exemption de virus, de chevaux de Troie, de vers ou d'autres éléments destructeurs ou perturbateurs ; ou

(b) l'utilisation par vos services bancaires en ligne et de ce site web ou de son contenu n'enfreindra pas les droits de propriété intellectuelle ou d'autres droits d'une tierce partie autres que ceux prévus dans les règles générales de fonctionnement, nous ne serons en aucun cas responsables envers vous ou toute autre personne de tout dommage (direct, indirect ou consécutif) lié à l'utilisation des services bancaires en ligne et de ce site web par vous ou toute autre personne (y compris, mais sans s'y limiter, la perte d'utilisation, la perte d'activité, la perte de données, la perte de bénéfices et les réclamations de tierces parties). Sans limiter la portée de ce qui précède, nous ne serons pas responsables envers vous ou envers quiconque des dommages subis en raison de notre incapacité ou de notre retard à accepter ou à traiter une transaction ou en raison d'une incapacité imputable à un tiers.

En aucun cas nous ne serons responsables envers vous ou envers quiconque des pertes subies à la suite d'une défaillance opérationnelle, d'un dysfonctionnement, d'une interruption, d'un changement, d'une modification ou d'un retrait des services bancaires en ligne.

## 10. Limitation de la responsabilité

À l'exception des dispositions prévues dans le règlement général d'exploitation, nous ne serons en aucun cas responsables envers vous des réclamations, procédures, responsabilités, obligations, dommages, pertes et coûts.

## 11. Registres de la banque

Vous acceptez que nos archives, telles qu'elles vous ont été communiquées, constituent, en l'absence de preuve claire et convaincante du contraire, une preuve concluante de vos transactions avec nous par le biais de la Banque en ligne.

Vous acceptez de ne pas vous opposer à l'admission de nos documents comme preuve dans une procédure judiciaire au motif que ces documents ne sont pas des originaux, ne sont pas écrits, sont des oui-dire ou sont des documents contenant des informations extraites d'un ordinateur. Sauf avis contraire de notre part, à notre entière discrétion, en cas de divergence entre les informations en ligne communiquées par le biais des services bancaires en ligne et les informations contenues dans l'un des relevés sur papier que vous recevez ou êtes censé recevoir de temps à autre en rapport avec vos comptes ou autrement, les informations contenues dans les relevés sur papier seront réputées correctes et les informations en ligne communiquées par le biais des services bancaires en ligne seront réputées modifiées en conséquence.

## 12. Rétablissement du présent contrat

Nous pouvons mettre fin au présent contrat et à votre droit d'utiliser les services bancaires en ligne à tout moment et sans préavis.

## 13. Localisation des informations

Dans le cadre des services bancaires en ligne que nous vous fournissons, nous nous autorisons à stocker des informations vous concernant et concernant vos comptes.

## 14. Droit applicable

Vous acceptez que le présent contrat et votre utilisation de la Banque en ligne et de son contenu soient régis exclusivement par les lois applicables en République du Rwanda.

Toute réclamation ou cause d'action que vous pourriez avoir découlant de ou liée au présent contrat ou à votre utilisation de la Banque en ligne, doit être introduite devant un tribunal dans un délai d'un (1) an à compter de la date de la réclamation ou de la cause d'action, après quoi la réclamation ou la cause d'action sera prescrite.

## 15. Dispositions générales

Si l'une des dispositions du présent contrat est jugée nulle ou inapplicable pour quelque raison que ce soit, cette disposition sera considérée comme dissociable du reste du contrat et n'affectera pas la validité et l'applicabilité des autres dispositions du contrat.

J'accepte les conditions générales des services bancaires en ligne de I&M Bank (Rwanda) PLC et je les ai imprimées pour mes dossiers.

Nom \_\_\_\_\_ Date, Signature et cachet \_\_\_\_\_