

## CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DES SOLUTIONS DIGITALES DE SMICO-SA

L'accès aux services digitaux SMICO-SA est réservé aux clients qui ont préalablement pris connaissance et accepté les présentes Conditions générales d'utilisation des services en ligne. « Services digitaux » inclut 4 les canaux suivants : application mobile, WhatsApp Business, USSD et Web Banking ; d'autres peuvent être développées ultérieurement.

**Chapitre I – Objet de la convention et réglementation applicable**

### 1. Objet de la convention

- Les présentes conditions générales constituent le contrat conclu entre SMICO-SA et l'utilisateur des Services digitaux SMICO-SA.
- Le client qui souscrit aux Services digitaux SMICO-SA doit compléter et signer le formulaire de demande d'accès aux services digitaux. Le client certifie avoir pris connaissance des présentes Conditions générales qu'il accepte. Ces Conditions générales doivent également être acceptées en ligne par l'utilisateur lors de la première connexion via Mobile Banking ou Web Banking.

### 2. Règlement et législation applicable

- Les dispositions du règlement général des opérations (RGO) et des procédures de SMICO-SA sont applicables aux services digitaux. Toutefois, en cas de conflit entre les présentes conditions et le RGO et/ou les procédures SMICO, ces derniers (RGO et/ou procédures) prévauront.
- Secret bancaire : il est expressément notifié que le secret bancaire tel qu'il ressort notamment de la Loi n°22/069 du 27 décembre 2022 relative à l'activité et au contrôle des établissements de crédit, s'applique uniquement aux données déposées en RDC. L'utilisateur prend acte du fait que Internet est un réseau ouvert, non contrôlé et accessible par tous. Les données circulent au-delà des frontières même si l'expéditeur et le destinataire des données transmises se trouvent en RDC.
- Législations étrangères : L'utilisateur prend acte du fait que l'utilisation des services digitaux SMICO en ligne à partir de l'étranger est susceptible d'enfreindre les dispositions légales en vigueur dans certains pays. Il incombe à l'utilisateur de s'informer à ce sujet. De ce fait, SMICO-SA décline toute responsabilité dans le cas d'espèce.

### 3. Durée du contrat

Le présent Contrat reste valable tant qu'il n'aura pas été remplacé par un autre, résilié par l'une des parties, tant que le compte n'aura pas été clôturé ; chacun de ces événements mettant fin au contrat de plein droit.

## Chapitre II – Accès aux services Digitaux SMICO

### 1. Demande

La demande du client (Formulaire de souscription complété) est soumise à l'approbation de SMICO. Cette dernière peut spécifier périodiquement les caractéristiques informatiques requises pour utiliser ses services digitaux en ligne. Certains services proposés peuvent, au gré de SMICO-SA, être réservés à certains types de clients dont il a la faculté de sélectionner librement et à son entière discrétion. En fonction de chaque type de service digital offert, le client doit ou non disposer d'un accès à Internet.

### 2. Services digitaux organisés

Par les services digitaux, SMICO-SA s'efforcera de permettre à l'utilisateur d'avoir accès à tout ou partie des services ci-après :

- Consultation du solde de son compte à la date ;
- Consultation/impression du relevé de compte ;
- Virements et transferts : permet, uniquement dans le réseau SMICO-SA, d'effectuer des virements entre comptes du même client et de transférer des fonds vers un autre client ;
- Consultation du tableau d'amortissement et la situation de remboursement du prêt ;
- Dépôt et retrait au près d'un agent bancaire ;
- Païement des partenaires et factures ;
- Opération de la monnaie électronique ;
- Mise à disposition : envoyer de l'argent vers un non-client SMICO-SA.

Les autres fonctionnalités seront et peuvent être développées et ajoutées et, en acceptant ces Conditions, le client s'engage et accepte que SMICO-SA, à son entière discrétion, complète ou supprime un ou plusieurs services proposés sans aucun préavis ou justification. La disponibilité ou l'indisponibilité d'un service donné peut être notifiée sur la page web de SMICO-SA ([www.smico.net](http://www.smico.net)) ou par communication écrite (SMS ou mail), ou par tout autre canal que SMICO-SA jugera adéquat (affiches dans les agences, comptes sur les réseaux sociaux, etc.).

### 3. Amendements

SMICO-SA dispose du pouvoir discrétionnaire de modifier ou compléter ces Conditions générales d'utilisation à tout moment, sans préavis. Toutefois, SMICO-SA s'efforcera de notifier les changements par communication sur son site web, par SMS ou mail, par publicité, ou par tout autre canal qu'elle jugera adéquat (affiches dans les agences, réseaux sociaux, etc.). L'existence et la disponibilité de nouvelles fonctionnalités / facilités / caractéristiques peuvent être notifiées à l'utilisateur lors de leur mise à disposition ou de leur mise à jour. En utilisant ces nouveaux services, l'utilisateur accepte d'être tenu par les Conditions d'utilisation y applicables.

### 4. Autorisation accordée à SMICO-SA

- Une transaction ne pourra être effectuée sur un compte du client qu'après authentification de l'identifiant et du mot de passe de l'utilisateur.
- L'utilisateur autorise irrévocablement et inconditionnellement SMICO-SA à accéder à son compte afin de donner effet aux transactions non abouties en ligne ou de régularisation toute transaction jugée non dénouée conformément aux procédures SMICO.
- Les instructions de l'utilisateur ne seront exécutées que si elles sont conformes aux procédures de SMICO-SA.
- L'utilisateur autorise expressément SMICO-SA à exécuter les instructions qu'il a effectuées/encodées via les services digitaux.
- SMICO-SA n'est nullement tenue de vérifier l'authenticité de la transaction reçue de l'utilisateur via les services digitaux en ligne ou supposée avoir été transmise par l'utilisateur via les services digitaux en ligne, autrement que par la vérification de l'identifiant et du mot de passe.
- Les relevés des transactions archivés par SMICO-SA sur ses systèmes informatiques ou autrement seront acceptés en tant que preuves concluantes et contraignantes à tous les effets.
- Toutes les transactions découlant de l'utilisation des services digitaux dans le cadre d'un compte avec mandataire ou co-signataire seront contraignantes pour tous les titulaires du compte, conjointement et solidairement, indépendamment du fait qu'un seul des titulaires du compte utilise les comptes via les services digitaux SMICO.
- SMICO-SA peut suspendre ou supprimer tous ou l'un des services en ligne ou leur utilisation par un utilisateur à tout moment, sans préavis et sans motif.

### 5. Limites (plafonds)

L'utilisateur accepte que SMICO-SA peut périodiquement imposer un seuil et un plafond des limites journalières des dépôts, retraits, transferts/virements de fonds effectués ou au montant des ordres payables à vue (mise à disposition). L'utilisateur reconnaît que le but est de limiter le risque pour lui et est tenu par ces limites et doit s'y conformer. SMICO-SA peut informer ses clients, à travers les moyens de communication décrits ci-haut ou par tout autre canal qu'elle jugera adéquat, le changement du plafonnement d'un service quelconque.

### 6. Tarification

SMICO-SA peut, à son entière discrétion et à tout moment, spécifier des frais d'utilisation des services digitaux et/ou des frais additionnels pour certains autres services, tels que publiés sur la tarification de ses opérations affichée dans ses Agences ou agents bancaires. Les modifications de tarification seront affichées dans ses Agences ou Points de service (Agents bancaires).

L'utilisateur et l'(les) autre(s) titulaire(s) du compte (en cas de compte avec mandataire ou cogéré) autorisent, par la présente, SMICO-SA à prélever tous les frais d'utilisation des services digitaux, comme spécifié périodiquement en débitant le compte de l'utilisateur ou tout compte où il est mandataire ou co-titulaire.

Dans le cadre des opérations exigeant des frais, chaque transaction donnera lieu à un prélèvement automatique ou manuel, sans notification ou avis préalable. Les frais incluent la taxe sur la valeur ajoutée, ainsi que tout autre impôt ou prélèvement au taux applicable.

### 7. Solde suffisant

L'utilisateur veillera à ce que son compte soit suffisamment provisionné pour pouvoir effectuer des transactions au moyen des services digitaux. SMICO-SA ne pourra être tenue pour responsable des conséquences de son incapacité à exécuter une instruction en raison de l'insuffisance de fonds et/ou des facilités de crédit.

SMICO-SA peut supprimer, en tout ou en partie, la mise à disposition des services en ligne si le solde tombe sous le minimum requis et/ou si les frais de service demeurent

impayés, sans devoir donner de préavis à l'utilisateur et/ou sans pouvoir être tenue pour responsable de cette suppression, pour quelque motif que ce soit.

### 8. Droit de compensation et rétention

SMICO-SA dispose d'un droit de compensation et de rétention sur un compte détenu par le client ou sur tout autre compte, au seul nom de l'utilisateur ou en mandataire, à concurrence de tout montant dû, pour quelque motif que ce soit, dans le cadre des services digitaux mis à la disposition de l'utilisateur.

### 9. Cessation des services digitaux

L'utilisateur peut demander la résiliation des services digitaux à tout moment sur préavis écrit de trente (30) jours ouvrables dument notifié par toute voie pouvant établir sa réception par SMICO-SA. Le préavis prend cours le premier jour ouvrable qui suit sa réception. L'utilisateur sera responsable des transactions effectuées sur son (ses) compte(s) avant la résiliation des services digitaux.

SMICO-SA peut, à son entière discrétion, suspendre ou supprimer tous ou partie des services digitaux offerts ou leur utilisation par l'utilisateur ou encore résilier les présentes Conditions générales à tout moment, sans préavis et sans justification, notamment pour des motifs tels que :

- violation des Conditions d'utilisation par le client ;
- connaissance ou obtention d'informations concernant le décès, la banqueroute ou l'incapacité juridique du client ;
- soupçon de fraude ou de commission d'infraction dans le chef du client ;
- l'application des procédures sur le blanchiment des capitaux et financement du terrorisme ;
- tout autre motif relevant de l'appréciation discrétionnaire de SMICO-SA au regard de ses procédures et obligations.

## Chapitre III – Modalités de fonctionnement

### 1. Identifiant, mot de passe et code PIN

SMICO-SA communique à l'utilisateur, par SMS et/ou par mail, un identifiant et un mot de passe initial qui devront être utilisés pour se connecter. L'utilisateur est tenu de changer le mot de passe dès la première connexion aux services digitaux qui les nécessitent. Pour certains produits digitaux, comme WhatsApp Business et USSD, qui ne nécessitent pas un mot de passe à l'entrée, l'utilisateur accepte de les utiliser dans les limites de sécurité acceptables qu'il est tenu de mettre en place pour garantir que leur utilisation est faite par lui-même. Tout préjudice ne peut être imputé à SMICO.

Pour garantir la sécurité et l'intégrité du service, l'utilisateur modifiera le mot de passe aussi fréquemment que possible. Outre l'identifiant et le mot de passe, SMICO-SA envoie à l'utilisateur un code PIN qu'il est tenu de personnaliser. Aussi, SMICO-SA peut, à son entière discrétion, contraindre ou conseiller à l'utilisateur d'adopter d'autres moyens d'authentification. L'utilisateur accepte que le mot de passe et code PIN choisis par l'utilisateur doivent répondre aux caractéristiques exigées par SMICO.

L'utilisateur ne tentera pas, ni ne permettra à d'autres de tenter, d'accéder par d'autres moyens aux réseaux et systèmes informatiques de SMICO-SA.

### 2. Obligation de l'utilisateur

L'utilisateur doit :

- Préserver la totale confidentialité et ne pas révéler l'identifiant, le mot de passe, le PIN ou tout autre moyen d'authentification à des tiers.
- Créer un mot de passe d'au moins 8 caractères, comportant des lettres, des chiffres et des caractères spéciaux, qui ne devra pas faire référence à des données personnelles aisément accessibles telles que le nom, l'adresse, la date de naissance, le numéro de téléphone, la plaque d'immatriculation, le numéro de permis de conduire, etc. de l'utilisateur ou toute combinaison aisément identifiable de lettres et/ou de chiffres.
- S'engager à mémoriser l'identifiant, le mot de passe, le code PIN et ne pas les enregistrer par écrit ou sous forme électronique.
- Ne pas laisser une personne non autorisée accéder à son ordinateur, tablette, téléphone ou le laisser sans surveillance lorsqu'il utilise les services digitaux SMICO.
- Ne pas divulguer ou révéler ses informations personnelles ou confidentielles liées à son compte à des tiers, même si la communication semble prétendument provenir de SMICO-SA. Cette dernière ou ses représentants n'enverront jamais d'emails et/ou des SMS et ne vous appelleront jamais par téléphone pour vous demander des informations personnelles telles que votre identifiant, votre mot de passe, code PIN, etc.

- f. S'abstenir d'accéder aux services digitaux SMICO si son ordinateur, tablette ou téléphone est infecté par des logiciels malveillants (virus, chevaux de Troie, etc.).

Si le client a oublié son identifiant, code PIN et/ou mot de passe ou si son mot de passe a expiré/a été désactivé, l'utilisateur peut demander de nouveaux paramètres à SMICO par écrit ou en remplissant un formulaire dans ses locaux. Le choix d'un nouveau mot de passe et/ou le remplacement de l'identifiant ne peut être considéré comme la conclusion d'un nouveau contrat. L'utilisateur accepte et reconnaît que SMICO-SA ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable de toute perte qu'il pourrait subir s'il compromet ses paramètres de connexion et de validation des opérations (mot de passe et code PIN), notamment en les laissant à la portée des tiers ou s'il n'a pas respecté les termes des présentes Conditions ou n'a pas suivi les instructions relatives aux services digitaux qui peuvent être, périodiquement, publiés par SMICO-SA sur son site ou par tout autre canal qu'elle jugera adéquat, notamment l'affichage dans ses Agences et points de services. L'utilisateur accepte et reconnaît décharger SMICO-SA de toute responsabilité à cet égard.

### 3. Documents requis

L'utilisateur est tenu de soumettre les documents et informations nécessaires demandés par SMICO-SA lors de toute demande de service dans le cadre des services digitaux. Si une telle demande ne peut être exécutée en l'absence de la documentation requise, SMICO-SA ne pourra être tenue de répondre à la demande en question tant qu'elle n'aura pas reçu la documentation de l'utilisateur.

### 4. Exactitude des informations

Le client est tenu de fournir les informations que SMICO-SA réclamera de manière raisonnable aux fins de la fourniture de ses services. L'utilisateur est responsable de l'exactitude des informations fournies à SMICO-SA dans le cadre de l'utilisation des services digitaux. SMICO-SA ne peut être tenue pour responsable des conséquences découlant des informations erronées/incomplètes/ inexactes fournies par l'utilisateur. Si l'utilisateur pense qu'il y a une erreur dans les informations qu'il a fournies à SMICO-SA, il en informera l'Institution au plus tôt. SMICO-SA fera tout ce qui est en son pouvoir pour corriger l'erreur selon une obligation de moyen. Si l'utilisateur constate une erreur dans les informations relatives au compte qui lui ont été fournies via les services digitaux, il en informera SMICO-SA au plus tôt. L'Institution s'efforcera dans la mesure du possible de corriger l'erreur promptement et adaptera les intérêts ou frais éventuels découlant de cette erreur.

### 5. Blocage ou désactivation de l'identifiant

Le mot de passe / identifiant de l'utilisateur sera bloqué après un certain nombre de tentatives erronées. Le nombre d'essais sera décidé périodiquement par SMICO-SA. Il est actuellement fixé à cinq (5) essais infructueux. L'identifiant et/ou le mot de passe de l'utilisateur peut être déverrouillé par les services compétents SMICO-SA par demande écrite du client.

SMICO-SA peut décider de désactiver à tout moment, sans préavis et sans justification le mot de passe/l'identifiant de l'utilisateur s'il ne l'a pas utilisé pendant une période d'une année. SMICO-SA est également habilitée à désactiver unilatéralement, à tout moment et sans préavis, le mot de passe/l'identifiant de l'utilisateur si celui-ci fait preuve d'un comportement inapproprié évoquées au point I.9.

### 6. Erreur par omission

Un transfert de fonds et/ou l'émission d'une mise à disposition ne peuvent se faire que sur la base d'informations correctes, précises et complètes. Le client a notamment conscience que :

1. le n° de compte du bénéficiaire doit être correct ;
2. en cas d'une mise à disposition, les informations de paiement doivent être correctes et complètes : nom du bénéficiaire, son adresse, montant payable, numéro de téléphone, etc.

En cas d'inexactitude, les fonds pourraient être transférés vers un autre compte ou la mise à disposition pourrait être émise de manière erronée ou envoyée à une mauvaise personne, sans aucune garantie de pouvoir le récupérer par la suite. L'utilisateur veillera dès lors à ne pas commettre d'erreur ou de faute et à ce que les données qu'il fournit soient correctes, précises, adéquates et complètes à tout moment.

L'utilisateur dégage SMICO-SA de toute responsabilité quant aux pertes subies du fait des erreurs qu'il pourrait commettre. Cependant, quand le client est crédité par erreur d'un montant indu, SMICO-SA est habilitée à corriger l'écriture erronée sans requérir le consentement du client qui accepte en toute honnêteté que les fonds indument crédités soient restitués à son propriétaire légitime. Le client qui utilisera abusivement des fonds qui

ne lui appartiennent pas en réponde conformément aux textes légaux et réglementaires en vigueur.

### 7. Divulgations d'informations personnelles

L'utilisateur accepte que SMICO-SA ou ses fournisseurs de services puissent détenir et traiter ses informations personnelles/techniques en relation avec les services digitaux et à des fins d'analyse statistique.

L'utilisateur accepte que SMICO-SA recueille des informations liées au système utilisé par l'utilisateur. L'utilisateur accepte également que SMICO-SA partage ses informations personnelles, de manière strictement confidentielle, à d'autres institutions, lorsque cela s'avère raisonnablement nécessaire pour des raisons incluant, sans y être limitées, les suivantes :

- a) participation à un réseau de compensation électronique ;
- b) application des dispositions légales et/ou réglementaires, notamment celles de la Banque Centrale du Congo ;
- c) prévention des fraudes ou infractions.

### 8. Risques technologiques

La plateforme principale de SMICO-SA donnant accès aux services digitaux peut nécessiter une maintenance et, pendant cette opération, le traitement des demandes des clients ne sera peut-être pas possible. Cette situation peut entraîner des retards dans le traitement des instructions et/ou leur non-exécution. L'utilisateur comprend que SMICO-SA décline toute responsabilité, directe ou indirecte, dérivant d'une perte éventuelle ou découlant de toute impossibilité ou incapacité à honorer les instructions du client pour quelque motif que ce soit.

## Chapitre IV – Des opérations

### 1. Compte avec co-titulaires ou mandataires

Pour les comptes avec co-titulaires ou mandataires, les services digitaux sont disponibles en conformité avec les modalités de gestion de chacun de ces comptes, telles qu'elles ressortent des dossiers physiques desdits comptes à l'ouverture ou à la modification. En fonction des risques identifiés, SMICO-SA peut restreindre l'utilisation des co-titulaires ou mandataires à l'un ou plusieurs fonctionnalités des services digitaux.

### 2. Transfert de fonds

SMICO-SA s'efforcera de faciliter les opérations de transfert de fonds encodées via les services digitaux dans la mesure où le compte de l'utilisateur est suffisamment provisionné. SMICO-SA ne pourra être tenue pour responsable de la non-exécution d'un paiement ou d'un paiement tardif pour des circonstances échappant à son contrôle. En cas d'erreur dans le système ou par omission/inadvertance de SMICO-SA qui procurent au client un découvert, l'utilisateur sera redevable des intérêts sur le montant du découvert, tels que décidés périodiquement dans les conditions tarifaires de SMICO-SA. L'utilisateur devra, à la première demande de SMICO-SA, rembourser avec intérêts le découvert créé de la sorte, ainsi que tous les frais et charges aux taux fixés par elle.

### 3. Transfert/virement de fonds vers un autre compte

L'utilisateur reconnaît qu'il est responsable de l'introduction du numéro de compte et autres données correctes du bénéficiaire dans le cadre de l'initiation d'un transfert/virement de fonds. SMICO-SA ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable d'une transaction erronée due ou liée à l'introduction de numéros de compte, coordonnées des bénéficiaires et/ou autres données erronés/inexactes/incomplètes.

Possibilité de transférer des fonds entre les comptes propres de l'utilisateur et/ou d'un compte de l'utilisateur vers des comptes appartenant à des tiers ouverts dans les livres de SMICO-SA. Dans le cas où les services digitaux permettraient un transfert de fonds vers le compte d'un tiers ouvert auprès d'une autre institution bancaire, ce transfert sera régi par les règles en vigueur édictées par la Banque Centrale du Congo.

### 4. Paiement de factures

L'utilisateur convient et accepte que les paiements de factures peuvent s'effectuer à sa demande via les services digitaux, tels que mis à sa disposition par SMICO-SA. Si le montant de la facture excède le plafond fixé au client pour les paiements automatiques (selon qu'il est sur Mobile ou Web), cela est de la responsabilité du client.

En cas de retard de paiement, l'utilisateur sera responsable des frais de retard et des autres conséquences prévues par l'émetteur de la facture. L'utilisateur accepte inconditionnellement de décharger SMICO-SA de toute responsabilité :

1. À l'égard des transactions exécutées de bonne foi par SMICO-SA selon ses instructions ;
2. Si SMICO-SA n'exécute pas les transactions lorsqu'elle a des raisons de croire que les instructions ne sont pas authentiques ou sont peu

claires, inadéquates, vagues ou sujettes à caution (et cette décision ne pourra être contestée) ;

3. Si SMICO-SA accepte des instructions données par n'importe lequel des utilisateurs en cas de compte avec co-titulaire(s) ou mandataire(s) ;
4. En cas de perte ou dommages encourus ou subis par l'utilisateur en raison d'une erreur, défaillance, panne ou interruption de la fourniture des services de paiement de factures découlant de ou causée par quelque motif que ce soit ;
5. Si SMICO-SA supprime/suspend la possibilité de paiement des factures en tout ou en partie. SMICO-SA s'efforcera toutefois de notifier à l'utilisateur cette situation par tout canal de communication légalement admis jugé adéquat par l'Institution.

L'utilisateur admet que le relevé des instructions encodées et des transactions conservées par SMICO-SA constituera une preuve concluante et contraignante à toutes fins et pourra être utilisé comme preuve dans toute procédure.

## Chapitre V – Temps de règlement

Les opérations seront exécutées instantanément à moins que des activités de maintenance soient en cours ou en cas de circonstances inévitables échappant au contrôle de SMICO-SA.

En cas des transactions non instantanées et/ou celles qui requièrent une intervention manuelle d'une agence ou d'un service compétent de SMICO-SA, cette dernière s'efforcera d'exécuter ces opérations le plus rapidement possible.

## Chapitre VI – Responsabilité de l'utilisateur

1. SMICO-SA veille, dans la mesure du possible, à garantir la sécurité de l'utilisateur et à empêcher, dans la mesure du possible et sans préjudice aux prescrits ci-dessous, l'accès non autorisé aux services digitaux en utilisant la technologie raisonnablement accessible à l'Institution, que l'utilisateur accepte. L'utilisateur s'interdit d'utiliser et ne pourra autoriser l'utilisation des services digitaux ou tout service y afférent à des fins illégales ou inappropriées.
2. L'utilisateur déclare reconnaître qu'aucun dispositif de sécurité ne pourrait garantir une sécurité absolue tant du côté de SMICO-SA que de celui du client. L'ordinateur, la tablette ou le téléphone du client fait partie intégrante du système, mais il échappe au contrôle de SMICO-SA et peut constituer de ce fait un point faible. Malgré toutes les dispositions de sécurité, SMICO-SA ne peut endosser aucune responsabilité pour le terminal (ordinateur, tablette, téléphone, etc.), et ce, pour des raisons techniques. L'utilisateur prend en particulier note des risques suivants :
  - Des lacunes dans la connaissance du système et dans les mesures de sécurité sur le terminal de l'utilisateur peuvent favoriser un accès abusif (par ex. : protection insuffisante des données mémorisées sur le disque dur, transfert des fichiers, rayonnements des écrans, etc.) ;
  - Il incombe au client de s'informer exactement sur les mesures préventives de sécurité à prendre ;
  - Le fournisseur d'accès à internet a la possibilité de reconstituer quand et avec qui le client est entré en contact ;
  - Il existe un risque qu'un tiers accède clandestinement/furtivement au terminal pendant l'utilisation des services digitaux SMICO ;
  - Il existe un risque que des virus informatiques contaminent le terminal de l'utilisateur lorsque celui-ci utilise un réseau (par ex. internet). Le recours à des logiciels antivirus constitue une mesure de sécurité complémentaire ;
  - Il est important que l'utilisateur n'utilise que des logiciels provenant des sources fiables.

Aussi, l'utilisateur sera responsable en cas de :

- a. Perte de son terminal (ordinateur, téléphone, tablette). Il informe SMICO-SA à ce sujet par toute voie prouvant la réception effective de son instruction ;
- b. Non-respect des présentes Conditions d'utilisation telles que stipulées ;
- c. Violation des Conditions d'utilisation ou s'il a contribué à ou entraîné :
  - la divulgation ou omission de prise de toutes les dispositions raisonnables pour prévenir la divulgation de son identifiant, mot de passe et/ou code PIN à qui que ce soit et/ou omission d'informer SMICO-SA d'une telle divulgation dans un bref délai ;
  - l'absence de communication vers SMICO-SA, dans un délai raisonnable, de tout accès non autorisé ou transaction erronée effectuée sur son compte via les services digitaux.
3. L'utilisateur est susceptible d'être la victime de divers délits, tels que le phishing, le vishing (phishing vocal), le SMSing (phishing par SMS), la compromission de la sécurité de son système, etc. risquant d'affecter les

instructions de paiement/autres instructions transmises à SMICO-SA. Cette dernière s'efforce de protéger les intérêts des clients, mais elle ne peut offrir aucune garantie face à la cybercriminalité et aux autres actes susceptibles d'affecter les instructions de paiement/autres instructions transmises à l'Institution.

L'utilisateur évaluera au cas par cas chacun de ces risques et SMICO-SA ne pourra être tenue pour responsable des pertes causées par des cyber-crimes de quelque nature que ce soit. L'utilisateur est informé du risque qu'il court à effectuer une transaction via internet dans un cybercafé/sur un ordinateur de bureau, ordinateur portable, tablette, ou téléphone partagé et il évitera d'effectuer des transactions dans des conditions qui l'exposent.

## Chapitre VII – Responsabilité de SMICO-SA – Exonération

SMICO-SA fournit des meilleurs efforts dans la mesure du possible, en vue de garantir la sécurité de l'utilisateur et à empêcher, dans la mesure du possible et sans préjudice aux prescrits des présentes conditions d'utilisation, l'accès non autorisé aux services digitaux en utilisant la technologie raisonnablement accessible à l'Institution. C'est ainsi que :

- SMICO-SA ne pourra être tenue pour responsable de toute transaction non autorisée sur le(s) compte(s) via les services digitaux, pouvant être attribuée à une fraude ou à une négligence de l'utilisateur ;
- SMICO-SA ne pourra être tenue pour responsable à l'égard des clients pour tout dommage quelconque, que ces dommages soient directs, indirects, incidents, consécutifs et indépendamment, que la réclamation trouve son origine dans un investissement ou toute autre perte de quelque type ou nature que ce soit, subie par les clients, si l'accès aux services digitaux n'est pas disponible comme souhaité pour des raisons incluant, sans y être limitées : les désastres naturels, l'incendie et autres catastrophes naturelles, les contraintes juridiques, les pannes du réseau de télécommunication ou d'internet, les problèmes de logiciel ou de matériel ou toute autre raison échappant au contrôle de l'Institution ;
- SMICO-SA s'efforcera dans la mesure du possible de prendre toutes les mesures nécessaires pour préserver le secret et la confidentialité des informations relatives au(x) compte(s) de ses clients mais ne pourra être tenue pour responsable à l'égard des dommages quelconques causés par une violation du secret/de la confidentialité pour des raisons échappant à son contrôle ;
- SMICO-SA décline toute responsabilité en ce qui concerne la transmission par internet et la protection des données de l'utilisateur par d'éventuels mandataires désignés par ce dernier (intégrité des données comprises) ;
- SMICO-SA peut refuser d'exécuter des instructions encodées par l'utilisateur pour des raisons valables dont l'appréciation relève de sa seule discrétion ;
- SMICO-SA ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable des retards, échecs et/ou transmissions inopportunes du mot de passe par SMS et/ou des alertes SMS dus, sans y être limités, aux congestions du réseau, à des pannes de réseau, à des problèmes des systèmes ou à toute autre raison échappant au contrôle raisonnable de l'Institution ou de son(ses) fournisseur(s) de services ;
- Sans préjudice des indications contenues dans ces Conditions d'utilisation, lorsque SMICO-SA a des raisons de croire qu'une transaction ou l'encodage d'une opération quelconque a été effectué(e) de manière frauduleuse (en d'autres termes, une « transaction suspecte »), SMICO-SA est autorisée à retenir l'exécution de cette transaction suspecte conformément aux lois sur le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme ou autrement. Si après enquête et examen, SMICO-SA estime que la transaction est valide et n'est pas suspecte, elle autorisera le paiement retenu.

### 1. Exonération de responsabilité

L'utilisateur accepte d'indemniser, dégager de toute responsabilité et défendre SMICO-SA et ses fournisseurs de services dans le cadre de la mise en œuvre des services digitaux, à l'égard de toute perte et tous dommages causés par ou dérivant de :

- Une violation des Conditions d'utilisation telles que stipulées ;
- L'utilisation inappropriée des services digitaux par le client ;
- Toute revendication formulée par des tiers, liée à un problème découlant d'une panne, un retard, ou une interruption des services fournis dans le cadre des services digitaux ;

4. L'utilisation des services digitaux d'une manière enfreignant les Conditions d'utilisation ou violant autrement des lois, règlements, conditions ou réglementations en vigueur.

### 2. Liens vers des sites tiers

Le site web de SMICO-SA ou abritant les services digitaux peut proposer des liens vers des sites web non contrôlés par SMICO-SA et ces liens n'impliquent aucun accord, approbation ou soutien au contenu, aux produits et/ou aux services de ces sites incontrôlés. Elle ne pourra pas être tenue pour responsable, de quelque manière que ce soit, de l'accès à, de l'incapacité d'accéder à, de l'utilisation, de l'impossibilité d'utiliser ou du contenu de ces sites web incontrôlés.

### 3. Avis de non-responsabilité concernant le mode d'authentification de l'utilisateur

SMICO-SA a adopté le mode d'authentification de l'utilisateur par voie de vérification de son identifiant et de son mot de passe ou par toute autre voie de contrôle spécifiée à son entière discrétion ; tout en notant qu'il peut arriver que certains services n'exigent pas d'authentification préalable. Dans ce cas, le client est tenu mettre en place des moyens de sécurisation personnels. L'utilisateur accepte/consent par les présentes au mode de vérification adopté par l'Institution. L'utilisateur accepte que les transactions effectuées ou encodées par ce moyen soient valides, contraignantes et applicables à l'égard de l'utilisateur et ne pourra contester les transactions.

### 4. Avis de non-responsabilité concernant la mise à jour des antivirus

L'utilisateur doit scanner ses terminaux régulièrement par un antivirus approprié et doit s'informer des antivirus efficaces disponibles. SMICO-SA ne pourra être tenue pour responsable en cas de perte ou vol des données en raison d'un virus transmis au système lors de l'utilisation des services bancaires en ligne.

## Chapitre VIII – Droits de propriété

L'utilisateur reconnaît que le logiciel à la base des services digitaux et tout autre logiciel nécessaire pour accéder aux services digitaux sont la propriété légale de SMICO-SA ou ses fournisseurs de services. L'autorisation accordée par SMICO-SA à l'utilisateur d'accéder aux services digitaux n'entraîne aucun transfert de droits de propriété ou de droits patrimoniaux sur les logiciels susmentionnés. L'utilisateur ne tentera pas de modifier, traduire, désassembler, décompiler ou procéder à des opérations de rétro-ingénierie sur le logiciel à la base des services digitaux de SMICO ou de créer des produits dérivés basés sur le logiciel.

### Droits de propriété et de propriété intellectuelle

Les droits d'auteur, marques de commerce, logos, slogans et marques de service apparaissant sur le(s) site(s) web et applications constituent des droits de propriété intellectuelle enregistrés et non enregistrés de SMICO-SA ou des détenteurs des droits de propriété intellectuelle y afférents. Aucun élément du(des) site(s) web ou des applications ne pourra être interprété comme octroyant, une quelconque licence ou un quelconque droit d'utiliser n'importe lequel des éléments de propriétés intellectuelles affichées sur le(s) site(s) web et applications sans le consentement exprimé et écrit de SMICO-SA ou du tiers détenant la propriété intellectuelle affichée sur le(s) site(s) web et applications.

SMICO-SA accorde à l'utilisateur le droit d'accès au(x) site(s) web et applications et d'utilisation des services digitaux conformément aux Conditions d'utilisation stipulées dans les présentes. L'utilisateur reconnaît que les services, y compris, sans limitation, les textes, les contenus, les photos, les vidéos, les enregistrements audio et/ou les graphiques, sont la propriété de SMICO-SA et/ou des fournisseurs de contenus, ou sont utilisés sur autorisation par SMICO-SA et/ou les fournisseurs de contenus et peuvent être protégés par les droits d'auteur, marques de commerce, marques de service, traités internationaux et/ou autres droits de propriété applicables, par les lois congolaises et d'autres pays, ainsi que par les Conditions d'utilisation applicables.

L'utilisateur doit partir du principe que tout ce qu'il voit ou lit sur le site web (collectivement, les "contenus") est couvert par des droits d'auteur/protégé par les lois sur la propriété intellectuelle sauf si spécifié autrement et ne peut être utilisé, sauf comme stipulé dans les présentes Conditions d'utilisation, sans l'autorisation préalable écrite de SMICO-SA ou du propriétaire du droit d'auteur.

Toute violation des restrictions d'utilisation stipulées dans les présentes Conditions d'utilisation est expressément interdite par la loi et peut entraîner de lourdes sanctions civiles et pénales. SMICO-SA se réserve le droit d'obtenir des mesures de réparation équitable (y compris pour tous les dommages directs, indirects, consécutifs et exemplaires) en sus de tout autre recours dont elle dispose pour protéger ses intérêts aux termes des présentes.

## Chapitre IX – Dispositions générales

### 1. Notifications

Les notifications aux termes des présentes Conditions d'utilisation destinées au client peuvent être données par tout canal de communication jugé approprié par SMICO-SA, notamment le site web de l'Institution, le courrier électronique, un SMS, une notification publique ou affichage dans les locaux de ses agences et de ses points de service (Agents bancaires) ou par les journaux, la radio, la TV. Ces notifications produiront le même effet qu'une notification individuelle à chaque client.

### 2. Force majeure

SMICO-SA ne pourra être tenue pour responsable de tout retard ou échec dans l'exécution de ses obligations aux termes des présentes Conditions d'utilisation causé par des circonstances échappant à son contrôle raisonnable, y compris, sans limitation, une panne, un mauvais fonctionnement ou l'indisponibilité des télécommunications, communications de données, systèmes et services informatiques, les catastrophes naturelles, la guerre, les troubles civils, les actions gouvernementales, les grèves, les lock-outs ou autres actions industrielles ou les litiges commerciaux (impliquant les employés de SMICO-SA ou d'un tiers).

Tout retard ou défaillance de ce type ne sera pas réputé constituer une violation des Conditions d'utilisation (Termes et conditions) et la durée impartie pour l'exécution de l'obligation en question sera prolongée d'une période jugée raisonnable en fonction des circonstances.

### 3. Lois applicables

Les présentes Conditions d'utilisation et/ou opérations sur les comptes de l'utilisateur ouverts auprès de SMICO-SA et/ou l'utilisation des services fournis dans le cadre des services digitaux sont régis par les lois de la République Démocratique du Congo.

SMICO-SA n'accepte aucune responsabilité, quelle qu'elle soit, directe ou indirecte, en cas de non-respect des lois d'un pays autre que la République Démocratique du Congo. Le simple fait que les services digitaux soient accessibles via internet par un utilisateur d'un pays autre que la RDC ne peut être interprété comme impliquant que les lois de ce pays régissent les présentes Conditions d'utilisation et/ou les opérations sur les comptes de l'utilisateur effectuées via internet et/ou l'utilisation des services digitaux. L'utilisateur accepte de se conformer aux lois et règlements applicables en RDC aux services bancaires en ligne. L'utilisateur est tenu de se conformer à toute réglementation en vigueur dans le pays à partir duquel il accède à internet.

Tout litige sera soumis aux tribunaux de Goma (République Démocratique du Congo). Toutefois, SMICO-SA peut, à son entière discrétion, entamer une action ou une procédure en justice sur la base des présentes conditions devant tout autre Tribunal ou Cour compétent, et l'utilisateur consent par les présentes à cette juridiction.

### 4. Autres dispositions

SMICO-SA-SA peut céder ses obligations relevant des présentes à un tiers dans le cadre de sa stratégie de partenariat. Le client sera informé de cette cession et aura dès lors le choix, endéans 15 (quinze) jours, de poursuivre l'exécution de ses engagements ou de demander la fermeture de ses accès. La non-demande de fermeture suppose l'acceptation de la cession.

## Chapitre X – Contacts

Pour toute information, le client peut contacter le numéro du service clientèle de SMICO-SA (+243-995-958-495) ou envoyer un courrier électronique à l'adresse suivante [contact@smico.org](mailto:contact@smico.org) et/ou [reclamation@smico.org](mailto:reclamation@smico.org). Si SMICO-SA décide du changement de ces voies de contacts, la notification sera faite au client par les voies prévues dans les présents Conditions d'utilisation.

Lu et approuvé,

[Noms, date et signature]