



La Société Tunisienne de Banque (STB) Société Anonyme au capital de 776.875,000 de Dinars dont le Siège Social est à Tunis, Rue Hédi Nouira, inscrite au registre de commerce du tribunal de première instance de Tunis sous le numéro 182331996, matricule fiscal 1237A/P/M/000, représentée aux fins des présentes par Monsieur, ..... d'une part, ci-après désignée la STB. et ..... d'autre part ci-après désigné l'abonné

## Article 1<sup>er</sup> : Objet du service

Le présent contrat a pour objet de définir les conditions d'abonnement, au service d'Internet Banking STB qui offre au client, ci-après dénommé le client, le privilège d'accéder au :

- Package I : Situation des comptes et cours de change (version basic)**  **Package II : E-virement (optionnel)**

STBNET permet à l'abonné par connexion Internet en introduisant l'adresse WEB WWW.STB.COM.TN, notamment de consulter ou télécharger le solde veille ainsi que l'historique des différents types d'opérations effectuées sur ledits compte et d'effectuer des virements de compte à compte et virement de masse. Tout client peut bénéficier d'autres services dès la mise en exploitation et selon avis et notification. Tout client de la STB peut s'abonner à STB NET à condition de préciser les comptes qu'il détient et désire consulter ainsi que le package qui le désire sous réserve de remplir les conditions générales de droit commun relatives au contrat.

**Article 2 : Accès à STBNET** Pour l'utilisation de STB NET, l'abonné bénéficie d'un ou plusieurs codes d'accès et d'un ou plusieurs mots de passe qu'il doit composer à chaque accès au service et qu'il pourra modifier ultérieurement. L'abonné peut en cas de nécessité, demander le blocage de l'accès au service en saisissant son agence aux jours et heures d'ouverture de celle-ci, la remise en service ne pourra s'effectuer que sur instructions écrites adressées à l'agence. En cas d'oubli ou de perte des codes ou des mots de passe, l'abonné doit contacter son agence pour être débloqué et son abonnement soit activé.

## Article 3 : Sécurité du service

### Sécurité de base

L'accès au service est assuré au moyen d'un code d'accès et d'un mot de passe, propres à chaque client, lui garantissant ainsi une authentification unique.

Le client est l'unique responsable de l'utilisation de son propre code d'accès et de son mot de passe

Par mesure de sécurité, l'ensemble des accès au service est bloqué temporairement après composition de trois codes secrets, ou numéro d'identification erronée.

La banque se réserve le droit de modifier, à tout moment, les codes d'accès de l'Utilisateur au service et/ou de les résilier, sans notification préalable, ceci notamment en cas de risque concernant la sécurité du système informatique de la Banque, des services visés ou de non-respect des présentes stipulations.

### Sécurité forte (obligatoire pour le E-virement)

Afin de sécuriser davantage les opérations de virements, le client doit acquérir un Certificat de l'Agence Nationale de Certification Electronique (l'ANCE) permettant l'authentification du client lors de l'exécution des ordres de virements. La STB assistera le client pour acquérir le certificat auprès de l'ANCE.

Le client doit protéger son support de stockage sécurisé contre toute détérioration physique ainsi le code d'activation (Code PIN délivré par l'ANCE) de toute perte et divulgation, ne jamais associer son support de stockage sécurisé et le code d'activation.

Le client doit respecter les conditions d'utilisation de sa clé privée et du certificat correspondant conformément aux textes législatives.

Bien que toutes les mesures de sécurité soient prises, l'Utilisateur doit être conscient que son terminal informatique peut représenter une menace pour la sécurité des services bancaires en ligne. L'Utilisateur est notamment conscient qu'une mauvaise connaissance du système informatique et des procédures de sécurité insuffisantes (sauvegarde non protégée de données dans le disque dur, transfert de fichiers...) peut faciliter un accès non autorisé au service STBNET. Il appartient donc à l'Utilisateur de mettre en place les procédures de sécurité adéquate. Par ailleurs, l'utilisation d'Internet engendre un risque élevé de contamination par virus informatique. L'Utilisateur doit donc impérativement équiper son terminal d'un antivirus adéquat et n'utiliser des logiciels ne provenant que de sources sûres.

## Article 4 : Droits et obligations de l'abonné : obligations de non divulgation

Dès la signature des documents contractuels concernés, le Client adhère d'office, aux présentes Conditions générales du service STB NET dont il déclare en avoir reçu préalablement un exemplaire sur papier ou sur un autre Support durable et en avoir pris connaissance. Cette adhésion vaut acceptation du Contrat de souscription au service STB NET et, de même, conclusion de la Convention STB NET. Par l'adhésion susmentionnée, l'abonné est autorisé à activer et désactiver le service STB NET ainsi qu'à y accéder et à les utiliser conformément aux dispositions de la Convention

La banque n'assume aucune responsabilité en cas de perte, vol, de détournement ou toute utilisation non autorisée de ses moyens d'accès et de signature du service STB NET. Par «perte» ou «vol», au sens des présentes Conditions générales, il y a lieu d'entendre toute dépossession involontaire des moyens d'accès et de signature du service STB NET. Par «détournement» ou «toute utilisation non autorisée», il y a lieu d'entendre toute utilisation illégitime ou non autorisée des moyens d'accès et de signature du service STB NET.

L'abonné doit prendre toutes les mesures nécessaires en vue d'assurer la sécurité de son code et de son mot de passe. Les moyens d'accès et de signature choisis par le Client lui-même (tels qu'un mot de passe, un code secret, un code PIN et/ou tout autre code d'authentification) sont strictement personnels au Client et confidentiels. L'abonné est responsable de leur utilisation et de la préservation de leur confidentialité. L'abonné s'engage à ne pas communiquer ses moyens d'accès et de signature du service STB NET à un tiers (en ce compris, mais sans limitation, son conjoint, un membre de sa famille et/ou un ami) à aucune condition et/ou à ne pas permettre à un tiers d'en prendre connaissance

La divulgation du code ou du mot de passe, la perte ou le vol de ces derniers, n'engage pas la responsabilité de la banque ; l'abonné en assume l'entière responsabilité. Au cas où une tierce personne aurait pris connaissance du code d'accès ou du mot de passe, le porteur devra immédiatement changer son code d'accès et son mot de passe.

L'abonné en aucun cas ne peut révoquer une Opération qu'il a effectuée au moyen de ses moyens d'accès ou de signature.

Dans le cadre du service STB NET, l'exécution des Opérations est limitée au solde disponible du compte ou autorisé par la banque.

## Article 5 : Droits et obligations de la STB

Le service STB NET est assuré sept jours sur sept et 24 heures sur 24, sauf en cas de force majeure.

L'abonné ne devra prendre en considération les informations qui lui sont fournies à travers STB NET et notamment le solde veille sous réserve des opérations en cours. La responsabilité de la STB ne pourra en aucun cas, être engagée dans l'hypothèse où le client négligerait de tenir compte de cette réserve.

La responsabilité de la STB ne peut être engagée en vue de la réclamation de dommages et intérêts ou de la réparation d'un quelconque préjudice réel ou présumé en cas de l'interruption de l'information ou du service par suite à la carence du réseau Internet, des panne d'électricité, des pannes du matériel informatique du client ainsi qu'en cas de force majeure, cas fortuits ou du fait d'un tiers ; cette liste n'étant pas exhaustive.

De même, la STB ne peut en aucune façon être considérée responsable de l'usage frauduleux du code d'accès et du mot de passe par quelque personne que ce soit et de toute utilisation malveillante et de façon plus générale des conséquences de la négligence ou de l'imprudence de l'abonné.

Pour être exécutés les ordres de virement requièrent le certificat électronique remis par l'ANCE dans le cadre de STBNET, l'Utilisateur doit se conformer aux instructions et informations figurant dans les manuels et annexes techniques fournis par l'ANCE.

L'exécution des transferts est cependant effective aux heures d'ouverture de la banque.

Les instructions pour les transferts doivent être correctes et complètes. Un ordre de transfert transmis par STBNET peut être annulé si l'Utilisateur prend contact directement avec la Banque avant prise en compte par la Banque de cet ordre.

La confirmation de la transmission de l'ordre de transfert n'a qu'une valeur informative ; elle confirme uniquement que l'information a été transmise à la Banque, mais ne confirme pas son exécution.

Il appartient à l'Utilisateur de vérifier l'exactitude des données transmises avant de les envoyer. L'Utilisateur sera responsable de la non-exécution de transfert due à l'inexactitude des informations transmises.

La Banque décide librement si elle souhaite ou non d'exécuter l'ordre de virement en cas d'insuffisance ou d'absence de provision.

La Banque se réserve le droit de refuser, à tout moment, sans avoir à apporter de justification, l'accès au compte, l'exécution des instructions transmises, ou de demander une confirmation écrite pour celles-ci.

## Article 6 : Fonction messagerie

L'abonné bénéficie de la fonction messagerie qui consiste en un échange rapide d'information entre le client et la STB ; il est à préciser que la fonction messagerie ne tient pas compte des instructions de l'abonné portant sur des virements, des ouvertures de crédits et de façon générale toutes opérations sur son compte à partir de la messagerie. De plus, la STB n'assume aucune responsabilité quant au message transmis.

## Article 7 : Fonction informations diverses

La fonction informations diverses sur la STB permet aux utilisateurs du service STB NET de recueillir des informations sur les conditions d'octroi des produits et services de la banque.

## Article 8 : Les E-documents

La Banque met à la disposition de l'Utilisateur un espace « e-documents » qui lui permet de recevoir certains documents et justificatifs définis par la Banque. Par l'adhésion au service STBNET, le client accepte de recevoir automatiquement par voie électronique les relevés, extraits de compte, avis de débit et avis de crédit adressés par la Banque. Le client accepte que lors du dépôt par la Banque de ces documents et justificatifs dans STBNET, ceux-ci lui ont été dûment notifiés et que la Banque s'est acquittée, à l'égard du client, de son devoir de le renseigner et de lui rendre compte. L'attention du client est attirée sur le fait que les documents et justificatifs ne sont disponibles dans STBNET que dans un délai maximum de 18 mois à compter de leur édition. Passé ce délai, la commande d'un duplicata est facturée par la Banque conformément au recueil des conditions de banque.

## Article 9: Secret bancaire

Bien que toutes les dispositions soient prises par la Banque pour protéger la confidentialité des informations transmises, l'Utilisateur est conscient que l'utilisation d'Internet n'implique pas forcément le cryptage des informations (en raison, notamment de la législation de certains pays interdisant le cryptage). L'absence de ce cryptage est susceptible de porter atteinte au secret bancaire, ce dont l'Utilisateur est conscient.

## Article 10: Conservation et utilisation des informations concernant l'Utilisateur

La Banque, est sauf opposition clairement exprimée par l'Utilisateur, autorisée à conserver les informations relatives à l'Utilisateur et à ses transactions réalisées sur le service. Elle peut également utiliser ces informations pour les besoins de la gestion du service.

**Article 11 : Coût du service**

L'adhésion à ce service donne lieu à la perception par la STB, de frais d'abonnement figurant dans le recueil des tarifs. L'abonné est informé des modalités et du montant. L'abonné autorise expressément la Banque à prélever les sommes dues en vertu de la présente convention sur le compte désigné lors de l'adhésion.

**Article 12 : Sanctions**

Il est rappelé que le fait d'accéder ou de se maintenir frauduleusement dans un système informatique, d'entraver ou de fausser le fonctionnement d'un tel système, d'introduire ou de modifier frauduleusement des données dans un système informatique constitue des délits passibles de sanctions pénales. De convention expresse, le contrat est résilié de plein droit lors de la réalisation de l'une des conditions de clôture de compte énumérées par l'article 732 du code de commerce.

En outre le contrat est résilié de plein droit et sans préavis en cas d'inobservation de l'une des obligations énumérées précédemment. Les causes de résiliation précitées ne peuvent mettre en échec la liberté de la STB de retirer le Produit STB NET à tout moment avec résiliation du contrat par lettre recommandée ou par tout autre moyen qu'elle jugerait utile si cette mesure lui paraissait nécessaire. A cet effet, la STB n'est en aucun cas tenue d'en indiquer le motif.

**Article 13 : Mise en garde**

Tous les droits de reproduction sont réservés, y compris pour les documents téléchargeables et les représentations photographiques.

**Article 14 : Evolution de STB NET**

Compte tenu notamment des améliorations à apporter au service, la Banque se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier à tout moment la teneur des prestations offertes par le service. Les nouvelles caractéristiques seront portées à la connaissance de l'Utilisateur lors de la consultation du service.

**Article 15 : Résiliation**

De convention expresse, le contrat est résilié de plein droit, lors de la réalisation de l'une des conditions de clôture des comptes énumérées par l'article 732 du code de commerce ou en cas de compte débiteur gelé.

En outre, il est résilié de plein droit et sans préavis en cas d'inobservation de l'une des obligations prévues. La STB pourra en outre mettre fin à tout moment, sans préavis, à ses prestations STB NET en cas de faute lourde de l'Abonné ou de non-paiement de redevance.

En cas de résiliation de la Convention ou de désactivation du service Mobile Banking, le Client demeure tenu d'honorer les Opérations résultant d'un Ordre passé via le service Mobile Banking avant la résiliation de la Convention.

**Article 16 : Modification du contrat**

La STB peut à tout moment, et après avis de 5 jours modifier les présentes clauses, l'abonné ne peut faire opposition sous peine de résiliation de contrat. Les modifications apportées au contrat initial seront appliquées comme faisant partie intégrante dudit contrat. L'abonné peut cependant en demander la résiliation dans un délai de trente jours à compter de l'avis de modification.

**Article 17 : Durée du contrat**

Le présent contrat est conclu pour une durée de 12 mois à partir de sa signature par la STB et l'abonné. Il est renouvelable par tacite reconduction sauf résiliation faite par la STB, comme précédemment stipulé ou volonté contraire de l'abonné exprimée trente jours avant l'expiration de ladite période.

**Article 18 : Attribution de compétence**

En cas de différend relatif à l'interprétation ou l'exécution des présentes clauses, seuls les tribunaux de Tunis sont compétents

**Article 19 : Domicile**

Pour l'exécution des présentes, les parties déclarent élire domicile en leur siège et demeure respectifs.

Précédée de la mention manuscrite " lu et approuvé "

Fait à..... le.....

Signature de l'abonné