

# Conditions Générales d'utilisation des cartes de crédit Mastercard - AccèsBanque Madagascar

Les présentes Conditions Générales définissent les conditions et modalités relatives à l'utilisation des cartes de crédit Mastercard émises par AccèsBanque Madagascar à ses clients suivant des critères d'éligibilité prédéfinis. Lesdites cartes de crédit ont en outre les dénominations suivantes :

- Mastercard Standard
- Mastercard World Elite

## Table des matières

1. DÉFINITIONS.....	2
2. DISPOSITIONS GÉNÉRALES.....	2
3. EMISSION DE LA CARTE .....	2
4. CODE PIN.....	3
5. UTILISATION DE LA CARTE - SERVICES AUTORISES.....	3
6. FONCTIONNEMENT.....	3
7. LIMITE DE CRÉDIT .....	4
8. TARIFICATION .....	4
9. MODE DE RÈGLEMENT - DETAILS SUR LE CREDIT.....	5
10. DISPOSITIONS PARTICULIERES RELATIVES AUX GAB.....	6
11. RETRAITS D'ESPECES AUPRES DES BANQUES ET DES INSTITUTIONS FINANCIERES.....	6
12. PAIEMENT DES BIENS ET SERVICES.....	6
13. PERTE OU VOL DE LA CARTE .....	7
14. RESPONSABILITE DU PORTEUR DE LA CARTE ET CONSIGNES DE SECURITE.....	8
15. DUREE DE VALIDITE DE LA CARTE - RENOUELEMENT .....	9
16. CONSERVATION DES DOCUMENTS ET DES INFORMATIONS RELATIVES AUX OPERATIONS AU MOYEN DE CARTE - DELAI DE RECLAMATION.....	9
17. SANCTIONS.....	10
18. PRIVILEGE DE LA BANQUE .....	10
19. COMMUNICATION D'INFORMATIONS ENTRE LE PORTEUR DE LA CARTE ET ABM .....	10
20. DISPOSITIONS DIVERSES .....	11
21. MODIFICATIONS DES CONDITIONS DU PRESENT ACCORD .....	12
22. DISPOSITIONS SPECIFIQUES AUX CARTES MASTERCARD WORLD ELITE .....	12
23. DISPOSITIONS FINALES .....	12

## 1. DÉFINITIONS

- 1.1 ABM désigne AccèsBanque Madagascar.
- 1.2 La carte désigne la carte de crédit ABM MasterCard émise par ABM à ses clients.
- 1.3 Le réseau de carte de paiement désigne tout fournisseur de carte, tel que MasterCard.
- 1.4 Le taux du réseau de carte de paiement est le taux appliqué par le fournisseur de la carte pour convertir les montants des transactions en montant de règlement ou en montant de facturation .
- 1.5 Compte de carte de crédit ou compte de carte désigne le compte spécial attaché à la ou aux cartes spécifiques émises au Porteur de la carte.
- 1.6 Porteur ou Titulaire de la carte désigne le client titulaire de la carte de crédit émise par ABM et au nom duquel le Compte Carte a été ouvert.
- 1.7 La limite de crédit est le montant maximal autorisé par ABM pour l'utilisation de la carte.
- 1.8 Le Code PIN désigne le numéro d'identification personnel attribué par ABM au Porteur de la carte.
- 1.9 GAB signifie Guichet Automatique Bancaire.
- 1.10 TPE signifie terminal de paiement électronique.
- 1.11 Transaction désigne tout achat effectué ou tout avance de fonds obtenue par le Porteur de la carte en utilisant la carte ou le numéro de la carte.

## 2. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

- 2.1. Toute personne répondant aux critères d'éligibilité préalablement communiqués par la Banque peut demander la délivrance d'une carte de crédit dont les conditions générales sont prévues par les présentes. Pour ce faire, le client doit souscrire à un formulaire de demande de carte de crédit avec les détails demandés auprès de la Banque.
- 2.2. De par sa signature sur la carte et en l'utilisant, le Porteur affirme qu'il a lu, compris et accepté les présentes Conditions Générales.

Le Titulaire de la Carte confirme de plus, qu'il a pris suffisamment de temps pour examiner et accepter le contenu des présentes avant de le conclure.

Pour éviter toute confusion, quand le Titulaire de la Carte a opté pour les Services additionnels fournis par AccèsBanque Madagascar ou des services discrétionnaires fournis par des tiers, il convient de consulter les conditions générales distinctes régissant ces Services additionnels et/ou ces Services discrétionnaires.

- 2.3. Les Porteurs de carte acceptent sans réserve que les présentes conditions générales puissent être modifiées à tout moment par la Banque. Ces modifications seront portées à la connaissance des Porteurs par voie d'affichage dans toutes les agences AccèsBanque Madagascar et par diffusion sur le site web de la Banque, 30 (trente) jours avant leurs entrées en vigueur. En l'absence de contestation écrite de la part des clients dans un délai de 15 (quinze) jours avant l'entrée en vigueur des modifications et en continuant à utiliser la carte, lesdites modifications sont réputés avoir été acceptées. En cas de contestation, les clients sont libres de résilier leurs cartes en les retournant auprès de l'une des agences AccèsBanque Madagascar avant l'entrée en vigueur des modifications.
- 2.4. A noter qu'ABM se réserve le droit de résilier le présent contrat en respectant le préavis de soixante (60) jours par tout moyen laissant trace écrite, et avec effet immédiat en cas de manquement important ou de violation par le Porteur de carte de toute obligation prévue par les présentes.
- 2.5. En cas de résiliation de la carte pour quelque motif que ce soit, le titulaire devra s'acquitter au plus tard le jour de l'effectivité de la résiliation de la totalité du montant dû (cf. tarification en vigueur).

## 3. EMISSION DE LA CARTE

- 3.1 ABM délivre les cartes de crédit à sa seule discrétion, aux clients dont la demande aura été acceptée suivant les dispositions de l'article 2.1 des présentes et après l'ouverture du Compte de carte de crédit correspondant.
- 3.2 Les clients peuvent souscrire à la carte de crédit via le site [www.karatra.mg](http://www.karatra.mg) ou directement en agence.

- 3.3 Toute carte émise demeure la propriété d'AccèsBanque Madagascar.
- 3.4 La carte est strictement personnelle et ne peut en aucun cas être transférée à des tiers. Elle doit, pour sa validité, être signée par le Porteur de la carte avant son utilisation. Le Porteur de la carte s'engage à faire preuve du plus grand soin pour éviter que la Carte ne soit perdue ou volée.
- 3.5 Dès l'acceptation de la demande du client, la Banque notifiera ce dernier de sa décision par appel au numéro indiqué dans ladite demande et le client s'engage à récupérer sa carte à la date communiquée par la Banque, auprès d'une des agences d'AccèsBanque Madagascar qui lui est indiquée. Il sera de la responsabilité du Porteur de la carte d'activer sa carte avant son utilisation, soit en contactant le centre d'appel d'ABM aux numéros suivants : +261 (0) 20 22 555 44, + 261 32 03 555 44, + 261 33 50 555 44, + 261 34 14 555 44 ; soit le numéro dédié aux clients World Elite : +261 32 03 100 01 ; soit le numéro +261 32 03 521 05.
- 3.6 S'il s'avère que le Client n'a pas récupéré sa carte dans un délai de 12 (douze) à partir de l'appel mentionné par l'article 3.5 des présentes, la carte sera automatiquement détruite par la Banque et des frais de destruction seront imputés au Client.

#### 4. CODE PIN

- 4.1 Un code PIN doit être attribué par ABM au Porteur et confié sous pli fermé à ce dernier lors de son passage auprès de l'agence AccèsBanque Madagascar. A noter que le code PIN est fourni avec la carte elle-même. Le Porteur a en outre la possibilité de le modifier auprès de l'un des guichets automatiques de la Banque.
- 4.2 Le code PIN doit rester strictement personnel et équivaut à une signature électronique pour toute transaction réalisée avec la carte. En ce sens, le Porteur s'engage à le mémoriser et détruire dans les meilleurs délais la notification mentionnant le code PIN. En conséquence, le code PIN ne doit pas être inscrit sur la carte ou ne doit être noté nulle part.
- 4.3 Si le code PIN est connu par une tierce personne, le Porteur doit immédiatement en informer le Centre de carte d'ABM au +261 (0) 20 22 555 44 (service 24h/24), disponible à Madagascar et à l'étranger. Le Porteur devra ensuite remplir le

formulaire y afférent auprès d'une agence AccèsBanque Madagascar pour bloquer sa carte et demander un nouveau code PIN. Le nouveau code sera ensuite délivré au Porteur dès que ce sera disponible.

- 4.4 Le Porteur de la carte est néanmoins responsable envers ABM de toute transaction effectuée avec l'utilisation de la carte par toute autre personne qui en a acquis la possession avec ou sans le consentement du Porteur de la carte avant que cette notification ne soit parvenue au centre de carte d'ABM.

#### 5. UTILISATION DE LA CARTE - SERVICES AUTORISES

- 5.1 La Carte de crédit est un instrument de paiement à l'usage exclusif de son Titulaire, elle est acceptée à Madagascar et au niveau international. Nonobstant les clauses de l'article 6.2 des présentes, la carte de crédit permet à son Porteur de réaliser les opérations de paiement suivantes :
- Paiement de biens et services nationaux et internationaux auprès des commerçants arborant le logo Mastercard correspondant à celui figurant sur sa Carte,
  - Paiements en ligne,
  - Retrait d'espèces, en Ariary à Madagascar et en devise étrangère à l'étranger, auprès des banques, des institutions financières et des Guichets Automatiques Bancaires membres du réseau Mastercard.
- 5.2 La carte doit être utilisée dans la limite des plafonds autorisés pour chaque Porteur de carte et suivant chaque canal de paiement. Avant d'effectuer toute transaction, le Porteur de la carte doit s'assurer qu'il dispose de fonds suffisants au crédit de son compte de carte de crédit ou que la transaction respecte la limite de crédit fixée par la Banque.
- 5.3 La carte ne doit pas être utilisée à des fins illégales telles que l'achat de biens ou de services interdits par la législation locale de la juridiction du Porteur de la carte ou par les conventions internationales. La carte n'est utilisée qu'à des fins non-professionnelles et ne saurait être utilisée à des fins de domiciliation à l'importation.

#### 6. FONCTIONNEMENT

6.1 Toutes transactions effectuées par le Porteur de la carte seront débitées du compte de carte de crédit dudit Porteur.

6.2 Les transactions suivantes ne sont pas autorisées sur le compte carte de crédit :

- Retraits d'espèces à la caisse
- Retraits d'espèces auprès des Agents bancaires MyAccès
- Virements internes ou externes sortants en agence et via les plateformes digitales de la Banque telles que MyAccès, MyABM, ou autre.

6.3 Les cartes sont automatiquement dotées de la fonctionnalité « sans contact ».

L'option fonctionne à l'étranger et à Madagascar si les terminaux y afférents permettent son utilisation. Le montant maximal autorisé à cette fonctionnalité est fixé dans la tarification en vigueur d'AccèsBanque Madagascar.

6.4 Un paiement est considéré comme une Transaction autorisée et irrévocable si le Titulaire de la Carte marque son accord pour exécuter l'ordre de paiement. ABM considère que le Titulaire de Carte a marqué son accord pour effectuer une Transaction dans les cas suivants :

- en utilisant la carte auprès d'un TPE ou GAB,
- en fournissant toutes les informations de la carte, notamment lors d'un paiement en ligne
- en saisissant le code PIN de sa carte,
- en présentant et maintenant la carte devant un dispositif identifiant la présence de la technologie dite « sans contact ».

## 7. LIMITE DE CRÉDIT

7.1 ABM attribuera une limite de crédit au compte de carte de crédit qui doit être strictement être respectée. Cette limite sera communiquée au client dans la notification d'octroi de crédit lors de la délivrance de la carte et sur son relevé bancaire dont les détails sont prévus par l'article 9 des présentes.

7.2 ABM se réserve le droit de réviser la limite de crédit de temps à autre et elle s'engage à communiquer les nouvelles limites au le Porteur de la carte dans un délai de 7 (sept) jours avant leur entrée en vigueur. A l'issue de ce délai, l'application de ces nouvelles limites sera formalisée par la signature d'une nouvelle

notification d'octroi de crédit rattachée à la carte de crédit du Porteur par les deux parties. A partir de la notification, le Porteur de la carte pourra néanmoins refuser la proposition en refusant la signature de ladite nouvelle notification.

7.3 Le Porteur de la carte peut également demander une révision de sa limite de crédit (révision à la hausse ou à la baisse) à tout moment par écrit, la décision finale sur ladite révision dépendra de l'appréciation de la Banque qui notifiera sa décision par appel et/ou par mail suivant les coordonnées fournis par le client.

En signant le formulaire de demande, le Porteur de la carte autorise ABM à poser toutes les questions qu'il juge nécessaires aux fins de l'évaluation de crédit lors de la révision de la limite de crédit.

Si la demande est accordée, le Client devra ensuite se présenter auprès d'une agence AccèsBanque pour signer un nouvel acte formalisant la modification de limite.

## 8. TARIFICATION

8.1. Les plafonds autorisés pour les paiements et les retraits varient selon le type de carte et le canal de paiement utilisé. Les plafonds autorisés pour chaque Porteur de la carte lui seront communiqués lors de la formalisation du contrat de crédit. Les plafonds selon le canal de paiement et les modifications y apportés sont portés à la connaissance des clients lors de la demande de carte et en agence à chaque demande du client, ainsi que par tout moyen laissant trace écrite, notamment par diffusion sur site web de la Banque et dans la tarification en vigueur.

8.2. Des frais divers et intérêts de crédit seront facturés pour l'utilisation de la carte. Ils sont portés à la connaissance des clients lors de la demande de carte et sont disponibles sur site web de la banque et dans la tarification en vigueur.

8.3. Les frais pour les services fournis par la carte et les divers frais ponctuels, dont le montant est fixé par ABM dans la tarification consultable sur le site web de la Banque et la tarification en vigueur, seront débités selon la fréquence qui y est définie sur la notification d'octroi de carte de crédit du Porteur de la carte et ne seront pas remboursables en cas de retrait de la carte ou de clôture du compte au cours de l'année.

- 8.4. Une pénalité, dont le montant est fixé par ABM dans la tarification en vigueur et sur le site web de la Banque, sera facturée si le paiement minimum obligatoire n'est pas effectué à la date d'échéance et suivant les détails prévus par la notification d'octroi de crédit rattaché à la carte de crédit du Porteur.
- 8.5. Des frais de conversion, dont le montant est fixé par ABM sur le site web de la banque et la tarification en vigueur seront prélevés pour les transactions effectuées en devise autre que la devise du compte de carte. A noter que le taux de change applicable est prévu par l'article 9.7 des présentes.
- 8.6. Des taux d'intérêt seront facturés sur la transaction de prêt même si le compte de carte de crédit du Porteur de la carte affiche un solde créditeur. Ces taux sont fixés par ABM sur le site Internet d'ABM et dans la notification d'octroi de crédit rattachée à la carte de crédit du Porteur.
- 8.7. Le taux d'intérêt est appliqué immédiatement dans le cas où le client fait des retraits d'espèces avec la carte de crédit.

## 9. MODE DE RÈGLEMENT - DETAILS SUR LE CREDIT

- 9.1 ABM accorde au Titulaire de la Carte un crédit équivalent au montant de la limite de crédit mentionnée par l'article 7 des présentes et formalisée dans la notification d'octroi de crédit rattachée à la carte de crédit du Porteur. Le crédit est porté au compte de carte de crédit du Client dans lequel toutes transactions autorisées et tarifs rattachés à la carte seront comptabilisés.
- 9.2 Conformément à l'article 7 des présentes, ABM délivrera au Porteur de la carte un relevé mensuel de toutes les transactions effectuées à la demande de ce dernier auprès d'une agence AccèsBanque. La non-réception par le Porteur de la carte des relevés mensuels correspondants ne le libère en aucun cas de l'obligation de paiement prévue à l'article 9.4 ci-dessous. Pour toute contestation d'une transaction, le Porteur doit se référer à l'article 16 des présentes.
- 9.3 Le solde débiteur du compte de carte de crédit du Porteur de la carte sera réglé de l'une des manières suivantes, au choix du Porteur de la carte:
- i. Paiement intégral du montant dû (remboursement à 100%), **ou**
  - ii. Paiement minimum obligatoire (montant minimum de repaiement) tel qu'indiqué sur le relevé du Porteur de la carte conformément aux directives de ce dernier dans le formulaire de demande et sur la notification d'octroi de crédit rattaché à la carte de crédit du Porteur.
- Le client a l'obligation de rembourser le montant minimum de repaiement utilisé sur sa carte au plus tard le 16 du mois M+1 avant 17 h. Avant cette date, le taux d'intérêt n'est pas appliqué si le remboursement est de 100% sauf retrait GAB. Les intérêts sur le montant restant dû seront appliqués à partir du 17 de chaque mois c'est-à-dire après la date d'échéance.
- 9.4 Le Porteur de la carte effectuera selon son choix les paiements conformément aux procédés ci-après.
- Une autorisation de prélèvement automatique sera établie pour le Porteur de la carte et exécuté par ABM sous réserve que le montant disponible dans le compte carte de crédit du client indique un solde suffisant à la date d'échéance du paiement. Toutefois, le client devra faire un approvisionnement par tout autre moyen dans le cas où le montant est insuffisant pour couvrir le montant mentionné dans la facture.
  - Dépôt de chèques dans le compte carte de crédit par le client.
  - Virement interne en agence ou via MyAccès/MyABM depuis un compte épargne ou un autre Compte existant dans les livres de la Banque vers le compte carte de crédit.
  - Dépôt en espèces dans le compte carte de crédit.
- 9.5 Dans tous les cas, le client s'engage à approvisionner suffisamment son compte carte de crédit suivant l'un des procédés susmentionnés à chaque échéance de paiement. Le jour de l'échéance d'une somme devenue exigible, la Banque prélèvera sur tous comptes appartenant au client sur les livres de la Banque le montant nécessaire au règlement des sommes exigibles.
- 9.6 Le Porteur de la carte bénéficie d'un crédit renouvelable, qui consiste en un ajustement de sa facilité de crédit d'un montant équivalent à chaque remboursement qu'il effectue dans la limite de son crédit. Le Porteur ne doit en aucun cas dépasser la limite de crédit autorisée.

- 9.7 Conversion pour les transactions par carte de crédit ABM :
- Pour les transactions effectuées dans une devise autre que la devise du compte du Porteur de la carte, le montant de la transaction sera converti dans la devise du compte de carte suivant le taux en vigueur d'AccèsBanque Madagascar majoré du taux de la commission de change en vigueur à la date de la transaction. **Ce taux est disponible sur site web de la banque et dans la tarification en vigueur, les détails pourront être fournis en agence à la demande du client.**
- ii. Le décès du Porteur de la carte, et/ou;  
iii. Une ordonnance ou un jugement a été émis ou prononcé/rendu contre le Porteur de la carte, que ce soit par défaut ou autrement.

## 10. DISPOSITIONS PARTICULIERES RELATIVES AUX GAB

- 10.1 Les enregistrements des GAB ou leur reproduction sur une base informatique constitueront une preuve concluante et irréfutable des montants retirés par le Porteur de la carte, autorisant ABM à débiter ces montants sur le compte de carte de crédit du Porteur de la carte.
- 10.2 ABM ne pourra en aucun cas être tenue responsable du dysfonctionnement, de la panne temporaire ou de la mauvaise utilisation d'un GAB qui n'est pas de son ressort, pouvant entraîner la rétention de la Carte, sa déchirure ou sa destruction.
- 10.3 Si la Carte a été retenue par un GAB qui n'appartient pas à ABM, le Porteur de la carte devra faire une demande de restitution de carte auprès de la Banque concernée qui enverra ensuite la carte à AccèsBanque Madagascar. Cette dernière contactera ensuite le Client par tout moyen pour que la récupération de la carte.
- 10.4 Si la Carte a été abîmée ou détruite, le Porteur de la Carte devra faire une demande de remplacement de carte auprès d'une agence AccèsBanque Madagascar et payer les frais y afférents.
- 9.8 Le Porteur de la carte s'engage à payer la Banque :
- i. Tout paiement minimum obligatoire avant le 16 de chaque mois.
  - ii. Tout paiement minimum en retard dans un délai maximum de 30 jours. A partir du 30ème jour, la carte sera bloquée et tout montant du crédit en principal, intérêts et frais deviendra immédiatement et de plein droit exigible conformément à l'article 18.4 des présentes. A cet effet, la Banque se réserve le droit de recouvrer sa créance par tous voies et moyens de droit.
  - iii. Tout montant restant dû capital, intérêts et autres frais en cas de résiliation de cet accord.

En plus de ces sommes, le Porteur de la carte peut encourir une pénalité telle que prévue par l'article 8 des présentes.

- 9.9 Si le Porteur de la carte n'a pas effectué le paiement minimum obligatoire à la date d'échéance, des frais de retard seront facturés. Néanmoins, les intérêts sur le solde reporté continueront à courir.

- 9.10 Si le porteur de carte rembourse une somme supérieure au montant dû, cette somme restera disponible et utilisable pour tous types de transactions par le client et les conditions de la carte de crédit ne sont pas appliqués sur le montant en excès.

- 9.11 Tous les montants ou solde restant impayés en vertu de cet accord deviendront immédiatement exigibles au Porteur lors de la survenance des événements suivants :

- i. Non respect des engagements et conditions prévus par les présentes, et/ou;

## 11. RETRAITS D'ESPECES AUPRES DES BANQUES ET DES INSTITUTIONS FINANCIERES

- 11.1 Les retraits d'espèces auprès de banques et d'institutions financières affichant le logo Mastercard nécessitent la présentation d'une pièce d'identité originale du Porteur de la carte. La banque ou l'institution financière concernée doit, avant d'effectuer le paiement, contacter ABM à Madagascar et obtenir son autorisation pour effectuer ledit paiement. En conséquence, des retards peuvent survenir avant que le retrait ne soit effectué.

## 12. PAIEMENT DES BIENS ET SERVICES

12.1 Le Porteur de la carte est invité à signer le ticket ou le reçu de caisse lorsqu'il utilise la carte pour acheter des biens et des services. Le paiement sera attesté par le ticket ou reçu de caisse émis par le commerçant et dûment signé par le Porteur de la carte. Cependant, le défaut de signature ne dégagera pas le client de sa responsabilité pour les paiements effectués par ABM pour son compte au moyen de l'utilisation de la carte, et le reçu autorisera ABM à effectuer le paiement susmentionné, qu'il soit signé ou non par le Porteur de la carte.

12.2 Le Porteur de la carte ne pourra pas engager la responsabilité de la banque ou refuser le paiement pour quelque raison que ce soit en cas de litige survenant entre le Porteur et le fournisseur de tout bien ou service acquis avec l'utilisation de la carte ou du numéro de carte. Néanmoins, la Banque s'engage à fournir toutes les informations nécessaires relatives à l'utilisation de la carte au Porteur à la demande de ce dernier.

12.3 L'acceptation de paiement par carte de crédit est propre à chaque détaillant ou commerçant, chaque banque ou chaque institution financière.

12.4 Lorsqu'un commerçant est tenu de rembourser un Porteur de carte d'AccèsBanque pour une quelconque transaction effectuée à son niveau, ABM créditera le compte de carte de crédit du client porteur de carte du montant réclamé seulement lorsque le montant a été régularisé par le commerçant via sa banque pour le compte d'AccèsBanque selon la procédure de « chargeback » ou d'une entente issue d'un commun accord avec la Banque acquéreur.

## 13. PERTE OU VOL DE LA CARTE

13.1. Le Porteur de la carte doit immédiatement informer la Banque pour faire opposition aux numéros suivants: +261 (0) 20 22 555 44 (service 24h/24), + 261 32 03 555 44, + 261 33 50 555 44, + 261 34 14 555 44, en cas de perte ou vol de sa carte, y compris toute suspicion de vol ou pour toute utilisation non autorisée de la carte. Cette opposition est, à peine de nullité, confirmée par écrit comme suit :

- i. Si la perte, le vol ou la suspicion de vol survient localement, l'opposition doit être confirmée par écrit sur un formulaire spécialement prévu à cet effet par la

Banque disponible auprès de l'agence AccèsBanque la plus proche, signé par le Porteur de la carte et remis personnellement à la Banque. Le Porteur de la carte devra au moment de la remise présenter sa carte d'identité nationale ou son passeport.

- ii. Dans le cas où aucune opposition écrite n'a été effectuée, le Porteur de la carte doit signaler la perte, le vol ou le vol présumé à ABM par téléphone ou par écrit par tout autre moyen. La Banque s'assurera de vérifier et confirmer l'authenticité de la demande avant de prendre les mesures adéquates.

13.2. En cas de perte, de vol ou de vol présumé de la carte, ABM exige du Porteur de la carte qu'il le signale à la police et qu'il fournisse à ABM la preuve qu'une telle opposition a été effectuée. Ce document servira dans le cas où le client demande une nouvelle carte ou la réactivation de la carte déclarée en opposition.

13.3. En cas de divergence quant à l'heure et à la date effective de la notification de toute perte, vol ou vol présumé, l'heure et la date de réception de l'opposition écrite feront foi. ABM ne pourra en aucun cas être tenu responsable de toute perte, dommage résultant de toute notification faite par téléphone ou autre, qui pourrait ne pas émaner du Porteur de la carte et qui ne serait pas confirmé par écrit conformément à l'article 13.1 ci-dessus.

13.4. Une fois que le Titulaire de la Carte a fait opposition, la Banque bloquera la Carte et annulera la Carte une fois que le processus de vérification au niveau de la Banque sera effectué. A la suite de cela, une carte de remplacement sera émise à la demande du Client sur présentation de ce dernier auprès de l'une des agences de la Banque et la tarification en vigueur afférente à la réémission de la carte sera appliquée. En outre, AccèsBanque Madagascar suspendra les transactions et les frais de maintenance sur l'ancienne carte dès la notification.

Le Titulaire de la Carte ne porte aucune responsabilité pour une transaction non autorisée respectant les dispositions précédentes, sauf si le Titulaire de la Carte :

- A permis à une autre personne d'utiliser la Carte ou le compte de carte de crédit ;

- N'a pas conservé la Carte, les informations du compte, le Code PIN en sécurité,
- A agit frauduleusement vis-à-vis de la Banque ;
- D'une manière générale, pour tout manquement intentionnel ou par négligence grave aux obligations incombant au titulaire de la carte

Auquel cas, le Titulaire de la Carte peut être responsable de toutes les transactions non autorisées qui surviennent avant d'informer AccèsBanque Madagascar qu'il soupçonne que la carte ou le compte de carte a été usurpé.

13.5. AccèsBanque Madagascar peut demander au Titulaire de la Carte de confirmer par écrit qu'il n'a pas autorisé une Transaction spécifique. Si la Banque découvre ultérieurement que le Titulaire de la Carte n'avait pas droit au remboursement, la Banque remettra en vigueur la Transaction et tous les frais applicables.

13.6. Toutefois, si ABM a des suspicions que le Titulaire de la Carte a agi frauduleusement, délibérément ou a commis une négligence grave dans la préservation de la sécurité de sa Carte, des informations du Compte de carte ou du code PIN, la Banque enquêtera avant de fournir un remboursement, peut suspendre toute Transaction et exiger des justificatifs supplémentaires de la part du client. AccèsBanque Madagascar effectuera ses investigations dès que possible et une fois qu'elles seront achevées, procédera, si nécessaire, aux ajustements y afférents.

13.7. En cas d'erreur dans une Transaction et s'il s'agit d'une faute incombant à AccèsBanque Madagascar, cette dernière révoquera la transaction et restaurera le solde y afférent dans le compte de carte.

13.8. Le signalement de la perte, du vol, du vol présumé ou de la disparition de la Carte n'affectera en aucun cas les transactions effectuées antérieurement ou celles déjà réglées par l'ABM antérieurement à l'opposition.

## 14. RESPONSABILITE DU PORTEUR DE LA CARTE ET CONSIGNES DE SECURITE

14.1. Le Porteur principal de la carte est responsable de la conservation et de l'utilisation de sa carte et de son code PIN. Il

veillera à ce qu'ils ne soient pas perdus, volés ou utilisés par une autre personne.

14.2. Sous réserve des dispositions de la clause 14.3 ci-dessous, la responsabilité du Porteur de la carte durera jusqu'à ce que l'opposition écrite de la perte, du vol ou de la suspicion de vol mentionnée à la clause précédente soit reçue auprès du centre de carte d'ABM.

14.3. Le Titulaire de la Carte doit utiliser la Carte et les services liés conformément à l'Accord régissant son émission et son utilisation. Ce dernier doit prendre toutes les précautions nécessaires pour assurer la sécurité de la Carte et du code PIN.

Ci-après les consignes :

### **Gardez secret votre code confidentiel :**

- Veillez à ne pas divulguer votre code confidentiel, ne l'écrivez pas sur un support quelconque. En cas d'oubli, vous pouvez demander sa réédition soit en agence soit auprès des Guichet Automatiques de Banques ;
- Taper toujours votre code à l'abri des regards ;
- Ne composez pas trois fois de suite un code confidentiel erroné (lors d'un paiement ou d'un paiement).

### **Gardez votre carte en sécurité :**

- Notez et conservez le numéro et la date d'expiration pour faciliter une opposition rapide ;
- Restituez l'ancienne carte lorsqu'elle est remplacée ;
- Ne jamais confier la carte ni les données de la carte à une autre personne, son usage est strictement personnel.

### **Soyez attentif lorsque vous utiliser votre carte :**

- Ne vous laissez pas distraire par un inconnu lors d'un retrait ou d'un paiement ;
- Ne perdez pas de vue votre carte lors d'un paiement ;
- Vérifiez systématiquement que le montant affiché sur le TPE corresponde à votre achat avant de taper votre code confidentiel ;
- Si votre carte se fait avalée, effectuez rapidement une demande de restitution auprès de l'agence aussi bien ABM qu'une autre banque.

**Faites immédiatement opposition lors d'une perte, un vol ou une utilisation non autorisée de votre carte:** en appelant le 020 22 555 44 accessible 7j/7 et 24h/24, soit en allant directement en agence.

### **Séjour à l'étranger :**



- Vérifiez la date de validité de votre carte ;
- Enregistrez les contacts de la banque pour pouvoir nous joindre facilement en cas de besoin.

**Seule une consultation régulière de votre compte vous permet de détecter des incidents.**

Les héritiers détenant les droits d'un Titulaire d'une Carte décédé seront considérés comme conjointement et solidairement responsables de toutes les obligations découlant de l'utilisation de la Carte.

## 15. DUREE DE VALIDITE DE LA CARTE - RENOUELEMENT

15.1. La carte est valable à partir du premier jour de la date de début jusqu'au dernier jour de la date d'expiration qui y est mentionnée.

15.2. Si le Porteur résilie sa carte, il doit en informer ABM par écrit avec une lettre de demande de résiliation signée en respectant un préavis d'un mois.

15.3. La carte étant la propriété d'ABM, cette dernière peut, à son entière discrétion, mettre fin à sa validité à tout moment ou refuser de la renouveler à son expiration sans avoir à motiver sa décision en respectant un préavis d'un mois avant la date d'expiration de la carte. Le Porteur de la carte, dans une telle éventualité, cessera d'utiliser la carte à partir de la réception de la décision et s'engage à renvoyer la carte à ABM dans les plus brefs délais. Cette demande est adressée au Porteur de la carte par tout moyen laissant trace écrite de réception, l'accusé de réception faisant foi de cette demande. Le Porteur de la carte est passible de poursuites s'il continue à utiliser sa carte après une telle décision.

15.4. La carte étant la propriété d'ABM, cette dernière peut, à son entière discrétion, mettre fin à sa validité à tout moment en respectant un préavis d'un mois. En cas de comportement fautif du titulaire de la carte ou en cas de crédit impayé, la Banque peut mettre fin à sa validité avant la date d'expiration sans aucun préavis. Le Porteur de la carte, dans de telles éventualités, cessera d'utiliser la carte à partir de la réception de la décision et s'engage à renvoyer la carte à ABM dans les plus brefs délais. Cette demande est adressée au Porteur de la carte par tout moyen laissant trace écrite. Le Porteur de la carte est

passible de poursuites s'il continue à utiliser sa carte après une telle décision.

La clôture de la carte entraînera automatiquement la clôture du compte carte de crédit qui sera notifié au client suivant les modalités prévues dans les Conditions générales de Banque.

15.4. La clôture du compte de carte de crédit sur lequel une carte est utilisée, entraîne l'obligation pour le Porteur de la carte de la restituer immédiatement à la Banque. Le règlement définitif du compte sera immédiat. Tous les frais y afférents seront appliqués conformément à la tarification en vigueur.

15.5. Conformément à la clause précédente, le Porteur de la carte s'engage à régler tout solde débiteur impayé sur son compte carte et sera passible de poursuites en cas de non-règlement du montant dû dont ceux prévus à l'article 17.3.

15.6. En cas de décès ou faillite du Porteur de la carte ou de manquement à l'une des conditions des présentes par le Porteur de la carte, ABM doit, en plus de tout autre recours dont elle dispose, prendre les mesures nécessaires pour arrêter toute opération au moyen de la carte et la retirer.

## 16. CONSERVATION DES DOCUMENTS ET DES INFORMATIONS RELATIVES AUX OPERATIONS AU MOYEN DE CARTE - DELAI DE RECLAMATION

16.1. Les documents et informations pertinents mentionnés à l'article 10 ci-dessus seront enregistrés par ABM pour une période n'excédant pas cinq ans.

16.2. Le Porteur de la carte doit informer ABM s'il reçoit un relevé de compte contenant un élément qui semble être erroné. Pour ce faire, il doit se rendre en Agence AccèsBanque pour déposer sa réclamation avec tout justificatif nécessaire appuyant sa contestation. Aucune réclamation ou action de quelque nature que ce soit relative à une opération ne pourra être acceptée après l'expiration d'un délai de 45 (quarante-cinq) jours à compter de la date de réception du relevé de compte sur lequel l'opération est portée.

16.3. En cas de réclamation du Porteur de la carte, ABM suivra les règles et réglementations établies par Mastercard pour initier et traiter une telle

réclamation. Tout remboursement en résultant peut prendre jusqu'à 180 (cent quatre-vingt) jours avant d'être entrepris.

## 17. SANCTIONS

- 17.1 Toute utilisation abusive ou frauduleuse de la Carte rend le Porteur de la carte passible de poursuites.
- 17.2 Le Porteur de la carte s'engage à supporter des frais d'enquête pour chaque transaction contestée par le Porteur de la carte.
- 17.3 Tous les coûts, frais et dépenses qui pourraient être encourus par ABM pour le recouvrement de toute somme due du fait de l'utilisation de la carte seront dus et payables par le Porteur principal de la carte.
- 17.4 Pour tout recouvrement judiciaire de toute somme due à ABM dans le cadre de l'utilisation d'une carte, les documents relatifs aux transactions effectuées avec celle-ci ou les photocopies certifiées de celles-ci constitueront une preuve concluante et irréfutable desdites transactions.

## 18. PRIVILEGE DE LA BANQUE

- 18.1 ABM peut refuser toute demande d'autorisation d'une transaction dans les cas suivants:
- i. Si ABM a un doute raisonnable qu'une telle transaction est frauduleuse, douteuse ou inhabituelle.
  - ii. Dans le cas où le paiement minimum obligatoire n'a pas été entièrement réglé à la date convenue même si la limite de crédit n'a pas été dépassée.
  - iii. Si ABM a établi que le Porteur de la carte pourrait ne pas être en mesure de régler le montant dû intégralement et à temps. Dans ces cas, ABM n'aura pas à donner de préavis.
- 18.2 ABM est en droit, sous réserve des lois et règlements applicables de la République de Madagascar, de céder ses droits et obligations en vertu des présentes à Mastercard, ou à toute autre institution financière ou société.
- 18.3 ABM aura le droit de résilier le présent Contrat, en respectant le préavis de soixante (60) jours par tout moyen laissant trace écrite, et avec effet immédiat en cas de manquement grave ou de

violation par le Client de toute obligation prévue dans les présentes.

18.4 Le montant du crédit en principal, intérêts et frais deviendra immédiatement et de plein droit exigible :

- En cas de détérioration significative de la situation économique et financière du Client mettant en péril le remboursement,
- En cas de décès du Client,
- En cas de fausses déclarations faites par le Client,
- Au cas où le Client est dans l'obligation de rembourser une quelconque dette suite à une décision définitive de justice l'y contraignant pour cause de non-paiement,
- En cas de comportement gravement répréhensible de la part du Client notamment lorsque le Client s'est rendu coupable de tout acte frauduleux envers la Banque,
- En cas de défaut de paiement de 30 jours,
- Et généralement en cas d'inexécution de l'un quelconque des engagements pris par le Client relatifs à son crédit, la stricte exécution de chacune des conditions de celui-ci étant considérée comme essentielle et déterminante des présentes,
- En cas de clôture de son compte de carte de crédit pour quelque cause que ce soit.

A ce titre, la Banque aura une entière liberté d'action pour recouvrer la créance par tous voies et moyens de droit.

## 19. COMMUNICATION D'INFORMATIONS ENTRE LE PORTEUR DE LA CARTE ET ABM

- 19.1 Le client s'engage à informer la Banque sans délai de tout changement qui interviendrait pendant la durée de la convention à savoir les informations personnelles, professionnelles et patrimoniales le concernant communiquées dans la présente, notamment, tout changement d'adresse, de numéro de téléphone, d'adresse électronique. La responsabilité de la banque ne pourra être engagée si elle utilise une information non actualisée par suite d'un manquement à cette obligation.
- 19.2 Toute notification écrite adressée à la Banque sera remise par le client auprès d'une agence AccèsBanque de son choix.

19.3 Tout avis ou correspondance adressé au Porteur de la carte sera remis à la dernière adresse fournie par le Porteur de la carte à ABM par tout moyen laissant trace écrite de réception, l'accusé de réception faisant foi.

## **20. DISPOSITIONS DIVERSES**

### **20.1 Communication d'informations à des tiers**

ABM est en droit, s'il le juge nécessaire, de transmettre à toute banque commerciale, institution financière ou commerçant, toute information relative au Porteur de la carte en cas d'utilisation abusive ou frauduleuse de la Carte de sa part, ou afin de faciliter le recouvrement en cas de perte ou de vol.

ABM est en droit, sous réserve des lois et règlements applicables de la République de Madagascar, de transmettre à Mastercard et à tout titulaire de licence au sein du réseau Mastercard, toute information relative au Porteur de la carte.

ABM peut répertorier les cartes annulées dans son bulletin d'avertissement pour diffusion à son réseau de marchands et aux organismes de carte appropriés.

### **20.2 Communication – Centrale des risques**

Conformément aux dispositions de l'Instruction n°004-DCR/09 du 01 Octobre 2009 relative à la déclaration des risques bancaires, le Client autorise expressément la Banque à communiquer à la Centrale des Risques de la Banque Centrale, toutes informations relatives à son identité ou le statut de son dossier relatif au crédit rattaché à la carte de crédit et accepte à ce qu'elles soient accessibles en consultation par les établissements de crédit.

### **20.3 Blanchiment de capitaux**

La loi n° 2018-043 du 13 février 2019 sur la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme oblige aussi bien la banque que son Client à s'y conformer dans le cadre de leurs opérations respectives, notamment aux modalités des opérations, à leurs montants ainsi qu'à leurs caractères exceptionnels. La banque a l'obligation de collaborer avec les autorités compétentes y afférentes. Elle est ainsi dotée de tous pouvoirs pour enquêter sur les opérations de capitaux qu'elle présume suspectes et pouvant résulter ou provenir d'un crime ou d'un délit. Pour faciliter la réalisation des tâches qui lui incombent, le Client est tenu d'apporter sa collaboration.

### **20.4 Secret professionnel**

Sans préjudice aux dispositions susmentionnées, AccèsBanque Madagascar est tenue au secret professionnel. Ce secret couvre tous documents et informations relatifs aux clients, co-emprunteurs et à ses activités.

Ce secret peut être levé à la demande expresse du client au bénéfice exclusif des personnes qu'il désignera par écrit. En outre, conformément aux textes en vigueur notamment à la demande des autorités de tutelle (Banque Centrale de Madagascar et Commission de Supervision Bancaire et Financière), de l'administration fiscale ou douanière et des autorités judiciaires, la Banque sera tenue de fournir les documents et/ou renseignements demandés.

Par ailleurs, le Client autorise la Banque à communiquer toutes les informations les concernant à la société mère de cette dernière et au Groupe Access Holding.

Enfin, le Client consent et autorise la Banque à recevoir et échanger toutes informations financières les concernant avec le Bureau d'Information sur le Crédit (BIC) et ce, conformément aux dispositions de la loi 2017-045 du 15 février 2018 régissant l'activité et le contrôle des Bureaux d'Information sur le Crédit ; ainsi qu'à toutes institutions financières, le Registre de crédit public ou toute autre personne, institution ou société avec laquelle la Banque a des rapports financiers.

### **20.5 Traitement des données à caractère personnel**

Conformément à la loi n°2014-038 du 09/01/2015 sur la protection des données à caractère personnel et dans le cadre des traitements des données des clients, la Banque s'engage à prendre toutes les précautions utiles, au regard de la nature des données et risques encourus pour préserver la sécurité des données. Elle doit protéger les traitements et les données contre notamment la destruction accidentelle ou illicite, la perte accidentelle, l'altération, la diffusion ou l'accès non autorisé.

En outre, le Client consent et autorise la Banque à communiquer les informations le concernant aux personnes morales de son groupe, de sa société de gestion, à ses sous-traitants, partenaires, à des fins de gestion ou de prospection commerciale, étant précisé que cette communication peut, le cas échéant, impliquer un transfert de données hors du territoire malgache dans le respect des obligations de la Banque relative à la sécurisation de ces données.

Tout client de la Banque dispose des droits ci-après dans le cadre du traitement de leurs données:

- Droit de s'opposer à tout moment et sans frais à ce que les données le concernant fassent l'objet d'un traitement. Le Client doit justifier sa décision d'un motif légitime sauf si les données sont utilisées à des fins de prospection, dans ce cas, aucun motif n'est nécessaire. Il est précisé que le droit d'opposition ne s'applique pas lorsque le traitement répond à une obligation légale ou si l'application de ces dispositions a été écartée par une disposition expresse de l'acte autorisant le traitement notamment si le Client a donné son consentement au préalable.
- Droit d'accès à ses données sous réserve de justifier son identité. La Banque peut en outre s'opposer aux demandes manifestement abusives notamment par leur nombre, leur caractère répétitif ou systématique.
- Droit de rectifier, compléter, mettre à jour, verrouiller ou effacer les données le concernant qui sont inexactes, incomplètes, équivoques, périmées ou dont la collecte, l'utilisation, la communication ou la conservation est interdite.

Le Client peut en outre exercer ses droits en adressant sa demande auprès des Agences de la Banque.

## 21. MODIFICATIONS DES CONDITIONS DU PRESENT ACCORD

En accord aux dispositions de l'article 2.3 des présentes, la Banque peut à tout moment modifier les conditions de cet accord, y compris les taux d'intérêt, les frais et autres coûts, la date du relevé ou introduire de nouvelles conditions. Ces nouvelles modifications seront portées à la connaissance des Client par voie d'affichage dans toutes les agences AccèsBanque Madagascar et par diffusion sur le site web de la Banque, 30 (trente) jours avant leurs entrées en vigueur. Le Porteur de la carte qui continue à utiliser la carte à l'issue du délai susmentionné ou qui ne conteste pas les termes des nouvelles modifications ou qui ne renvoie pas sa carte à ABM dans les 15 (quinze) jours avant l'entrée en vigueur des nouvelles modifications, sera réputé avoir accepté lesdits changements ou modifications et sera lié par ceux-ci.

## 22. DISPOSITIONS SPECIFIQUES AUX CARTES MASTERCARD WORLD ELITE

### 22.1. Expatriés travaillant à Madagascar

La Banque fournira des facilités de carte de crédit sur la base de l'emploi, du statut de résident des expatriés à Madagascar et à condition que ces derniers dispose d'une carte de résident permanent à Madagascar. La banque se réserve le droit d'annuler et de réclamer le remboursement intégral du crédit lorsqu'un expatrié déménage en dehors de Madagascar et / ou lorsque le contact est perdu avec lui / elle. Il est obligatoire d'avoir un compte - épargne ou courant auprès d' ABM pour obtenir une carte de crédit.

## 23. DISPOSITIONS FINALES

La validité, l'interprétation et l'exécution des présentes seront régies par le droit malgache. Le texte en français faisant foi en cas de contradiction avec une version malagasy.

Pour l'exécution des présentes et de leurs suites, AccèsBanque Madagascar fait élection de domicile en son siège social au Bâtiment C2 Business Explorer Business Park Ankorondrano Antananarivo 101 et le Client à son domicile indiqué lors de l'ouverture de compte ou la souscription.

Les parties feront de leur mieux pour régler à l'amiable les différends qui pourraient surgir de l'exécution des présentes ou de son interprétation. Tout différend qui pourrait s'élever entre les parties qui ne peut être réglé à l'amiable dans les trente (30) jours suivant la réception par l'une des Parties de la demande par l'autre Partie reste sous la juridiction du tribunal du Commerce d'Antananarivo.