

Conditions générales de l'abonnement

Article 1 – Présentation du service :

BHNetMobile est un service permettant au client de suivre et de gérer ses comptes à distance via les canaux Internet et GSM.

Ce service englobe les services de E-BANK ing accessibles via le PC et les services de M-BANK ing accessibles via le GSM.

BHNetMobile offre au client abonné, la possibilité d'effectuer des opérations bancaires à distance de type : Consultation des soldes et des mouvements de comptes, services bancaires, Opérations financières.

Ces services sont accessibles en temps réel 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

Article 2 – Abonnement et Conditions d'accès :

Le client, souscripteur, a accès aux services via les canaux Internet et GSM grâce à son nom utilisateur (login) et son mot de passe confidentiels et personnels délivrés par La BH BANK lui garantissant une authentification unique. A la 1^{ère} utilisation, le mot de passe devra être changé par le client. Le Login est un identifiant fixe non soumis au changement alors que le changement du mot de passe est possible à travers tous les canaux sus indiqués (Internet ou GSM).

Si le client désire effectuer des opérations financières via internet et sur PC, à savoir des virements ou des opérations à authentification forte il peut acquérir un certificat électronique souscrit auprès de l'Agence Nationale de Certification Electronique (ANCE) et ce, à travers les points de ventes de la Banque.

Pour accéder au service via GSM, le client doit préalablement se doter d'une connexion Internet au niveau de son GSM.

La BH BANK ne serait être tenue pour responsable du mauvais fonctionnement du réseau Internet, des difficultés ou de l'impossibilité d'aboutir au point d'accès du serveur Internet, des interruptions momentanées dans le fonctionnement du serveur Internet, ni des interruptions du service dues au fournisseur d'accès au réseau ni d'un quelconque dommage causé par les services de l'opérateur.

La sécurité, l'adaptation, l'installation, la maintenance, le fonctionnement et la mise à jour du matériel et des logiciels utilisés par le client pour accéder aux services BHNetMobile sont sous sa responsabilité exclusive.

-L'abonnement BHNetMobile ne constitue pas un droit de connexion gratuit au service général d'Internet qui reste à la charge du client.

BHNetMobile est accessible à travers :

-Le site web de la BH : www.bhbank.tn

- Par une application embarquée à installer sur le GSM et compatible avec son système d'exploitation.

- sur Google Play et App store

Article 3 – Autorisation de prélèvements

Ce contrat d'abonnement signé, fait office d'autorisation de prélèvement sur les comptes domiciliés à La BH BANK pour lesquels le souscripteur est signataire.

Les prélèvements effectués sur ces comptes résulteront des ordres de virement, de transfert, de paiement de factures, et de demandes de services (commissions et frais) émis par le client via les services BHNetMobile.

Les opérations effectuées par le client via BHNetMobile sont facturées au même titre que celles effectuées directement au niveau du point de vente et conformément aux conditions de banque en vigueur de la BH

Article 4 – Sécurité du système :

Tous les messages ou demandes émanant du souscripteur ne peuvent être authentifiés, acceptés et traités que grâce à son nom d'utilisateur et son mot de passe. Le service est exclusivement réservé à l'abonné utilisateur signataire du présent contrat. L'abonné s'engage à assurer la confidentialité de ses différents codes éléments essentiels de la sécurité du système, et à ne pas les divulguer ou les laisser à la portée de toute autre personne.

Le client déclare avoir pris connaissance du fait que les moyens d'identification sont strictement personnels.

Dans le cas où, il confierait volontairement son nom d'utilisateur (login) et son mot de Passe ou sa clé et son code Pin à un tiers quel qu'il soit, il est bien précisé qu'il le ferait sous sa seule et entière responsabilité et qu'il en assume seul toutes les conséquences.

Le client est tenu d'avertir la banque, dans les plus brefs délais, par tout moyen laissant trace écrite, déposé à son point de vente BH, dans les cas suivants :

- La perte ou le vol de ses moyens d'identification,
- tout abus ou présomption d'abus ou présomption de détention d'un tiers de ses moyens d'identification,
- tout problème douteux rencontré alors qu'il essaie d'accéder au service BHNetMobile.

Le cas échéant, et à la demande du client, la banque procèdera à la suspension temporaire du service, annulation des codes perdus et l'attribution de nouveaux.

Article 5 – Tarification

Le service BHNetMobile est payant moyennant deux types d'abonnements : Abonnement particulier (20 dt/ttc/an) et Abonnement professionnel (30 dt/ttc/an).

Les frais d'abonnement sont retenus en une seule fois par an à la souscription au service BHNetMobile et à chaque renouvellement du contrat.

Les tarifs sont affichés dans les conditions de banque de la BH .

En cas de résiliation, les frais d'abonnement ne sont pas récupérables.

Article 6 – Modification du contrat

La Banque se réserve le droit d'apporter des modifications aux conditions générales et tarifaires applicables à ce service, dans ce cas les modifications seront communiquées par écrit au souscripteur, 45 jours avant la date d'application envisagée. L'abonné dispose d'un délai de 30 jours à partir de la date de notification pour contester par écrit ces changements et résilier son contrat. L'absence de réaction du client durant ce délai vaut acceptation de ces modifications.

La Banque se réserve le droit également d'ajouter ou de supprimer des services et en avisera ses clients en conséquence.

Article 7 – Durée de l'abonnement et résiliation :

L'abonnement au service de BHNetMobile prend effet au jour de sa signature par les deux parties. Il est conclu pour une durée d'un an, renouvelable par tacite reconduction.

Il pourra être résilié par le souscripteur à tout moment et par simple demande. La BH BANK se réserve le droit à tout moment et sans préavis et avec effet immédiat, de dénoncer le présent contrat principalement, pour motif grave et notamment en cas d'utilisation frauduleuse ou abusive du service par l'abonné, ou en cas de rupture des relations commerciales (clôture du ou des comptes de l'abonné).

La clôture du compte principal entraîne automatiquement la résiliation du contrat sauf demande explicite de l'abonné précisant un nouveau compte sur lequel seront prélevés les frais d'abonnement.

La BH se réserve le droit d'interrompre momentanément le service à des fins de maintenance du système ou en cas de force majeure ou tout incident sur lequel la BH n'a aucune prise.

La BH BANK se réserve le droit de résilier le présent contrat par notification adressée au client 2 mois avant son échéance. Elle peut aussi résilier le présent contrat, à son échéance, suite au refus par le client de la nouvelle tarification rattachée au service objet du présent contrat.

Article 8 – Responsabilité :

Le souscripteur demeure le seul responsable de son outil d'authentification supplémentaire ou de son certificat électronique (clé et code Pin). De ce fait, toute souscription ou tout renouvellement d'un abonnement de signature électronique restera à sa charge.

Le souscripteur reconnaît incontestablement que les ordres émis, via le service BHNetMobile, sont pour exécution et il en assume exclusivement la responsabilité. La BH BANK ne serait en aucun cas responsable de l'exécution des ordres reçus du souscripteur à travers le service BHNetMobile. L'authentification par login et mot de passe, par certificat électronique et la confirmation par le code secret à usage unique confirment chacun l'authentification du message émis par le souscripteur.

Le souscripteur doit impérativement et immédiatement informer La BH BANK du changement ou de la perte du pouvoir de signature sur l'un des comptes qui lui ont été rattachés.

Le souscripteur s'engage à s'abstenir de donner des ordres sur les comptes pour lesquels il a perdu le pouvoir de signature. Toute action contraire reste sous son entière responsabilité.

Article 9 – Gestion des réclamations

Pour toute réclamation, les clients peuvent adresser leurs requêtes à travers le BHNetMobile ou contacter leurs points de vente ou le centre de contact de la BH en appelant le N°1800.

Article 10 – Règlement des litiges :

Pour tout différend avec le client, la piste de règlement à l'amiable sera privilégiée. A défaut, tout litige à propos de l'application des conditions du présent abonnement sera porté devant le tribunal compétent auquel est rattaché le point de vente où est ouvert l'abonnement.

Ce contrat est soumis aux conditions de la loi N°2005-51 du 27/06/2005.

Politique de confidentialité BHBANK

La BHBANK, désignée « Banque » ou « nous », respecte votre souci de protéger votre vie privée. Le présent avis s'applique aux données à caractère personnel que nous recueillons et traitons pour les besoins de gestion des informations relatives à la Banque que nous communiquons aux visiteurs de ce site. Aux fins du présent avis, l'expression « données à caractère personnel » désigne toutes les informations se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable.

Informations que nous recueillons

Informations que vous nous fournissez

Toutes les informations que vous nous fournissez à titre volontaire, notamment votre nom et votre adresse électronique, seront uniquement utilisées dans le but pour lequel elles ont été communiquées. En outre, les échanges d'information sur ce site sont des communications privées. Par conséquent, tout message que vous publiez sur ce site sera considéré comme destiné à l'usage interne à la banque.

Informations que nous recueillons par des procédés automatisés

Comme de nombreux sites Web, ce site utilise des « cookies » et des « balises ». Ce site utilise des cookies pour optimiser la fonctionnalité et vous offrir la meilleure expérience possible. Nous obtenons certaines informations par des procédés automatisés lorsque vous visitez ce site, tels que l'adresse IP de l'appareil que vous utilisez pour vous connecter à l'internet et les pages consultées. Les informations ainsi recueillies nous aident à mieux adapter le site à ses utilisateurs. Nous recueillons ces informations par divers moyens, notamment des « cookies » et des « balises ». Pour en savoir plus sur les cookies, veuillez [cliquer ici](#).

Informations que nous recueillons auprès de tiers

Ce site Web ne collecte aucune information sur vous auprès d'autres sources.

Informations que nous partageons

Sauf indication contraire dans le présent avis, nous ne vendons ni ne divulguons vos données à caractère personnel recueillies par les moyens susmentionnés. Il est possible que certaines informations soient également communiquées à des tiers qui fournissent des services à la Banque. Ces prestataires ne sont pas autorisés par la Banque à utiliser ou divulguer vos données à caractère personnel, sauf si cela est nécessaire pour fournir certains services à la Banque. La Banque exige que ses partenaires et prestataires de services protègent comme il se doit la confidentialité et la sécurité des données à caractère personnel qu'ils traitent pour le compte de la Banque.

Objectif spécifique du traitement

La collecte de données sur ce site a pour objet de diffuser des informations qui aident la Banque dans ses missions de conformité et de services clients. Il nous arrive également de recueillir et traiter des données personnelles des visiteurs et abonnés de ce site qui nous demandent des services d'abonnement par courrier électronique.

Types de traitement

Toutes les données à caractère personnel recueillies sur ce site font l'objet d'un traitement manuel ou automatisé pour abonner les visiteurs au service demandé. Les données recueillies sur ce site font également l'objet d'un traitement automatisé à la seule fin d'améliorer la fonctionnalité du site et l'expérience de l'utilisateur. Un traitement manuel peut être appliqué en cas de problème sur le site.

Comment nous protégeons les informations

La Banque applique des mesures de protection au niveau de l'organisation à l'aide de techniques appropriées contre le traitement non autorisé des données à caractère personnel et contre toute perte, destruction ou dégradation accidentelle de ces données.

Combien de temps conservons-nous les informations ?

Vos données à caractère personnel seront conservées pour la durée strictement nécessaire aux fins énoncées dans le présent avis et conformément aux calendriers applicables de conservation et de déclasséement des documents de la Banque.

Conformité

Le respect par la Banque de toutes les obligations légales, réglementaires et financières, mais également des bonnes pratiques professionnelles éthiques et déontologiques.

Elle assure la mise en place et le suivi du système de contrôle de la conformité de la Banque et préserve sa Réputation. Elle veille au respect des Clients, des partenaires, des Correspondants et des Collaborateurs. Elle assure le rôle de correspondant auprès de la Commission tunisienne des analyses financières (CTAF), l'interlocuteur de La commission Nationale de lutte Contre le Terrorisme CNLCT) et de l'Instance de Protection de Données Personnelles (INDP).

Lutte anti-blanchiment

La BH -Bank accorde une grande importance au respect des obligations réglementaires locales et des normes internationales du GAFI (Groupe d'action financière) notamment celles relatives à la prévention du blanchiment des capitaux et la lutte contre le financement du terrorisme et toute autre forme de crimes sous –jacents

L'entité en charge de la lutte anti-blanchiment est chargée de la mise en place et du suivi des mécanismes de lutte contre le blanchiment d'argent et de financement du terrorisme en vu d'assurer la bonne application et le respect des procédures légales et réglementaires . En étroite collaboration avec les services de la Banque, elle élabore, met à jour les procédures et les outils de lutte contre le blanchiment et la détection d'opérations suspectes.

Elle veille à l'organisation d'actions de Formation et de sensibilisation en faveur de l'ensemble du Personnel et particulièrement aux Exploitants. Afin d'inculquer la culture de vigilance adoptant une stratégie d'un développement Commercial sain et Conforme

Avec l'ensemble des Filiales, La BH Bank s'engage à coordonner entre les différentes entités du groupe afin d'établir des mécanismes et des processus permettant d'assurer un partage efficace d'informations pour identifier, contrôler et réduire de manière cohérente les risques d'atteinte à l'image de marque du groupe et sa réputation .

Identification des clients

Des procédures robustes d'identification et de connaissance de la clientèle (Know Your Customer – KYC) sont applicables à la BHBANK. Des outils de filtrage lors de l'entrée en relation et de suivi des clients est adoptée

La Conformité est aussi garante de la Protection des Données Personnelles de ses clients conformément à La loi organique n°2017-42 portant approbation de l'adhésion de la Tunisie à la Convention n°108 du Conseil de l'Europe relative à la protection des personnes à l'égard du traitement automatisé des données à caractère personnel et au Protocole additionnel n°181 relatif aux autorités de contrôle et aux flux transfrontalières de données. Elle veille à assurer un traitement fondé sur la discrétion , le respect de la vie privée et du secret professionnel rigoureux dans le traitement des transactions de sa clientèle .

FATCA

(Le Foreign Account Tax Compliance Act) est une législation américaine, adoptée le 18 mars 2010, visant à s'assurer que les personnes soumises à l'impôt américain déclarent les revenus perçus sur

les avoirs financiers qu'elles détiennent en dehors des Etats-Unis. Le but est de détecter et lutter contre la fraude fiscale.

Afin de se conformer à la loi FATCA, le Groupe BH - Bank est inscrit sous le statut de " Registered Deemed Compliant Financial Institution " (Model 1 IGA) et a pour identifiant GIN (Global Intermediary Identification Number) : IGR4KW.00000.LE.788.

Questions ou observations

Veuillez contacter le service client à l'adresse suivante contact@bhbank.tn.

LES COOKIES DEFINITION

Un cookie est un petit fichier texte au format alphanumérique déposé sur le disque dur de l'internaute par le serveur du site visité ou par un serveur tiers (régie publicitaire, service de web analytique, etc.).

La définition plus complète d'un cookie donné par la CNIL est la suivante " Le cookie est une suite d'informations, généralement de petite taille et identifié par un nom, qui peut être transmis à votre navigateur par un site web sur lequel vous vous connectez. Votre navigateur web le conservera pendant une certaine durée, et le renverra au serveur web chaque fois que vous vous y reconnecterez."

On considère généralement qu'un cookie permet de reconnaître un visiteur lorsqu'il revient sur un site web. Cependant, sur un plan technique le cookie permet en fait de reconnaître une machine et non réellement un utilisateur. Un cookie ne peut être utilisé que par un serveur du domaine l'ayant placé.

C'est notamment grâce aux cookies qu'il est possible d'accéder automatiquement à des pages personnalisées sans s'identifier, d'identifier des revisites, de retrouver son panier sur un site marchand, de pratiquer le retargeting ou qu'il est possible d'utiliser du capping dans une campagne de publicité.

Les données comportementales sont liées au numéro de cookie et stockées au niveau des serveurs ayant placé les cookies. Un cookie ne permet une identification nominative que si l'internaute s'est déjà enregistré sur le site (dans la limite évoquée précédemment). revenir à [Politique de confidentialité BHBANK](#)

La BHBANK utilise des cookies sur ce site : certains cookies sont indispensables car utilisés à des fins de bon fonctionnement et de sécurité ; d'autres sont facultatifs. Les cookies de mesure d'audience permettent de réaliser des statistiques de visites, d'analyser votre navigation. Les cookies de publicité personnalisée permettent de personnaliser votre parcours, les publicités, communications et sollicitations de prospection commerciale à votre intention. Par ailleurs, pour vous permettre de partager du contenu sur Facebook et Twitter, nous déposons des cookies de Réseaux Sociaux qui ne deviennent opérationnels que lorsque vous les activez avec la fonction de partage.

Nous vous invitons à nous faire part dès à présent de vos choix concernant le dépôt de ces cookies facultatifs en les acceptant, refusant ou en les personnalisant. A défaut, vous ne pourrez pas poursuivre votre navigation sur notre site.

Votre choix est libre et peut être modifié à tout moment, en cliquant sur le lien "Cookies", en bas de page.

Pour en savoir plus sur les responsables de traitement et les finalités, cliquez sur Personnaliser mes choix