



Conditions générales d'utilisation d'AMANA TRANSFERT D'ARGENT ET FINANCE SA

Dispositions réglementaires

L'instruction N° 008-05-2015 du 21 Mai 2015 régissant les conditions et modalités d'exercice des activités des émetteurs de monnaie électronique dans l'UMOA précise à l'article 29 huit éléments devant figurer dans le contrat du client :

1. Les conditions d'utilisation des services liés à la monnaie électronique ;
2. La description des usages possibles des unités de monnaie électronique ;
3. Les plafonds appliqués aux opérations autorisées ;
4. Les obligations et responsabilités respectives du bénéficiaire et de l'établissement émetteur ;
5. Les risques et les mesures de prudence inhérents à l'utilisation des unités de monnaie électronique ;
6. Les modalités, les procédures et le délai d'opposition en cas de vol, de perte, de falsification ou de demande de remboursement des unités de monnaie électronique ;
7. Les conditions et les modalités de contestation des opérations effectuées ;
8. Les conditions et modalités de remboursement.

Préambule

Les présentes conditions générales d'utilisation (ci-après CGU) régissent la relation entre la société AMANA TRANSFERT D'ARGENT (ATA) d'une part et toute personne physique ou morale utilisant les services offerts par ATA.

Article 1 : Définitions

Amana Transfert d'Argent ET FINANCE SA (ATA) : Etablissement financier à caractère

bancaire, émetteur de monnaie électronique, dûment autorisé par la Banque Centrale des Etats de l'Afrique de l'Ouest (BCEAO).

BCEAO : Banque Centrale des Etats de l'Afrique de l'Ouest

Accès mobile : signifie la ligne de téléphonie mobile mise à disposition de l'Utilisateur, lui permettant avec la Carte SIM appropriée l'utilisation de son téléphone mobile et l'accès au réseau des Opérateurs de Télécommunication et conformément aux conditions générales d'utilisation de l'Accès Mobile desdits Opérateurs ;

Application AmanaTA : désigne l'application mobile édictée par ATA permettant à un utilisateur à certaines fonctionnalités et de créer un compte AmanaTA en souscription conformément aux conditions générales d'utilisation de ATA. Cette application étant disponible pour les téléphones Android & IOS compatible ;

Percepteur (ou destinataire) : désigne la personne physique ou morale au profit de laquelle est transférée la monnaie électronique ;

Code envoi : désigne le code à unique attribué à une seule transaction ;

Cas de force majeure : il faut entendre tout événement imprévisible, irrésistible et hors du contrôle d'une des Parties agissant de façon diligente et professionnelle dans le contexte considéré, susceptible d'affecter de façon significative l'exécution de ses obligations ou la mise en œuvre du Contrat par ladite Partie comme par exemple une décision gouvernementale, une guerre, des émeutes, une guerre civile, un sabotage, un incendie, une inondation, une épidémie, une quarantaine, une grève, un embargo, un lockout, un black-out (ci-après « cas de force majeure ») ;



Centre d'appel : signe le contact mis à la disposition des clients pour recevoir les requêtes d'assistance client ;

Recharge : désigne l'opération intervenant sur demande d'un utilisateur correspondant à un achat par celui-ci d'UV auprès de ATA ou un de ses distributeurs avec un versement par l'utilisateur d'un montant en numéraire égale à la valeur numéraire de ces UV pouvant être majoré ou non de frais de transaction ;

Client final ou utilisateur : désigne tout utilisateur final du serveur et qui sera considéré comme propriétaire légitime des fonds ou U.V figurant sur un compte ;

Mot de passe : désigne le code secret et confidentiel détenu par l'utilisateur seul nécessaire à l'accès à son compte. Il est personnel et placé sous la totale responsabilité de l'utilisateur qui devra en assurer la confidentialité et le maintenir secret. Ce code est indispensable dans l'utilisation de nos services et permet d'authentifier les ordres transmis par le client ;

Compte AmanaTA : pour tout Utilisateur, le compte de monnaie électronique opéré par ATA et rattaché à un numéro de téléphone mobile, ouvert au nom de l'Utilisateur dans les livres de ATA, sur lequel sont inscrits les UV dont il dispose et à partir ou à destination duquel s'effectuent les transferts d'UV initiés ou reçus par l'Utilisateur.

Ce compte permet d'enregistrer les opérations de transfert, de rechargement, de paiement, de remboursement de la Monnaie Electronique ou toute autre opération permise dans le compte.

Crédit : signifie tout transfert interne (entrée) d'UV sur le compte ATA

Débit : signifie tout transfert externe (sortie) d'UV d'un compte AmanaTA ;

Décaissement : désigne l'opération intervenant sur demande d'un Utilisateur, correspondant à une vente par celui-ci d'UV au Distributeur ou un Sous-Distributeur, avec versement à l'Utilisateur d'un montant en numéraire égal à la valeur numéraire de ces UV, sous déduction éventuelle de frais de transaction ;

Distributeur : " désigne (nt) l'(les) entité (s) mandatée (s) par ATA agissant au nom et pour le compte de ce dernier pour la mise en circulation de Monnaie Electronique associée au Service ATA ;

Frais : signifie tout frais ou charge payable par l'Utilisateur pour l'utilisation du Service ;

FCFA : désigne le Franc de la Communauté Financière Africaine, unité monétaire légale des Etats membres de l'UEMOA ;

Gel d'UV : désigne toute action qui consiste à bloquer, de façon provisoire, toute utilisation des UV détenus par une personne physique ou morale ;

« Know Your Customer » ou « KYC » : désigne les obligations réglementaires de connaissance des clients liées aux procédures d'identification du Client ainsi que les documents et informations qui doivent être collectés afin d'être en conformité avec ces réglementations ;

« Monnaie Electronique » ou « UV » signifie une valeur monétaire représentant une créance sur ATA qui est stockée sous une forme électronique émise sans délai contre la remise de fonds d'un montant qui n'est pas inférieur à la valeur monétaire émise, et acceptée comme moyen de paiement par des personnes physiques ou morales autres que ATA ;

Numéro de Mobile : signifie le numéro d'identification MSISDN du téléphone mobile publié par la Carte SIM et le numéro



d'identité PUK correspondant, permettant l'activation de l'Accès Mobile ;

Ordre de Transfert désigne les ordres donnés par USSD, par SMS, via internet, AmanaTA ou par le guichet pour le transfert d'UV d'un utilisateur à un bénéficiaire dans le cadre d'un Transfert ;

Pièce d'Identité signifie la Carte Nationale d'Identité, le passeport ou tout autre document officiel d'identification en cours de validité, délivré par une autorité publique et portant la photographie de l'Utilisateur ;

Service : désigne toute fonctionnalité disponible pour un utilisateur ;

SMS : short message system, désigne tout message textuel envoyé d'un numéro de téléphone à un autre ;

Site internet : désigne le lien www.amana-transfert.com décrivant les fonctionnalités et conditions d'utilisation du service ;

Solde signifie, pour un Utilisateur, la valeur des UV inscrites sur son Compte à un moment donné ;

Système : signifie l'ensemble des systèmes et processus exploités par ATA en son nom et pour son compte pour la fourniture du Service ;

Tarification désigne le barème des Frais pour l'utilisation des services tel que publiés et mis à jour régulièrement ;

Transaction désigne tout usage du Service par l'Utilisateur, quel qu'il soit, susceptible de se traduire par un Crédit ou un Débit ;

« **Unité de valeur** » ou « **UV** » : désigne toute unité de valeur électronique libellée en devise locale, représentative d'un titre de créance négociable matérialisé sur un support électronique.

« **USSD code** » « **(Unstructured Supplementary Service Data)** » : désigne le service supplémentaire pour les données non structurées. Est un canal d'accès des réseaux téléphoniques mobiles permettant aux détenteurs de compte d'utiliser les services ATA.

Article 2 : Objet

Les présentes conditions générales d'utilisation ont pour objet de définir les modalités d'accès et d'usages aux services d'ATA. L'utilisation par tout tier (personne physique ou morale) des services signifie l'acceptation entière et sans réserve desdites conditions d'utilisation.

Article 3 : Conditions d'utilisations de nos services dans nos guichets

A l'inscription du service l'utilisateur est tenu de fournir des informations exactes qui l'identifient tels que son nom, adresse, date de naissance, copie de carte d'identité et d'autres informations (KYC). L'utilisateur déclare en outre qu'il est juridiquement capable d'établir un contrat avec ATA ; Lorsque les informations fournies ne sont pas exactes ou complètes ATA se réserve le droit de ne pas traiter votre demande de service. Le service AmanaTA ne peut être utilisé que par l'utilisateur qui l'a souscrit pour son propre compte. Il ne peut faire l'objet d'une procuration donnée à un tiers. L'utilisateur est le seul responsable de toutes les transactions opérées sur son compte AmanaTA. L'ouverture, le fonctionnement ou le maintien du compte AmanaTA s'effectue conformément et sous réserve de la législation monétaire, ou fiscale, à la lutte contre le blanchiment de capitaux et de financement du terrorisme, en vigueur au Niger et dans les divers pays concernés par l'exécution de tout ou partie des instructions données par l'utilisateur, ainsi que des règles déontologiques et



prudentielles

applicables.

Article 4 : Conditions d'utilisations de nos services chez les distributeurs

A l'inscription du service l'utilisateur est tenu de fournir des informations exactes qui l'identifient tels que son nom, adresse, date de naissance, copie de carte d'identité et d'autres informations. L'utilisateur déclare en outre qu'il est juridiquement capable d'établir un contrat avec ATA ; Lorsque les informations fournies ne sont pas exactes ou complètes ATA se réserve le droit de ne pas traiter votre demande de service. Le service AmanaTA ne peut être utilisé que par l'utilisateur qui l'a souscrit pour son propre compte. Il ne peut faire l'objet d'une procuration donnée à un tiers. L'utilisateur est le seul responsable de toutes les transactions opérées sur son compte AmanaTA. L'ouverture, le fonctionnement ou le maintien du compte AmanaTA s'effectue conformément et sous réserve de la législation monétaire, ou fiscale, à la lutte contre le blanchiment de capitaux et de financement du terrorisme, en vigueur au Niger et dans les divers pays concernés par l'exécution de tout ou partie des instructions données par l'utilisateur, ainsi que des règles déontologiques et prudentielles applicables.

Article 5 : Conditions d'utilisation de nos applications digitales

Le service AmanaTA permet de créer et d'accéder à un portefeuille de monnaie électronique, le Compte AmanaTA. Seul l'utilisateur dont le domicile est situé dans l'espace UEMOA peut ouvrir un compte AmanaTA L'activation du compte AmanaTA crédité en monnaie électronique permet d'effectuer les opérations suivantes : - Dépôt/retrait d'espèces dans une agence Amana, - Transfert d'argent à une personne, - Réception d'un transfert

d'argent - Paiement d'un bien ou service Ce compte AmanaTA est seulement et uniquement destiné à accueillir et stocker des UV. Il ne crée pas un compte chèques ou toute autre forme de compte bancaire. L'utilisateur ne pourra effectuer le débit de son compte AmanaTA s'il ne dispose pas au préalable d'un solde suffisant en UV pour couvrir le montant de la transaction et les frais associés. Le compte AmanaTA ne pourra en aucun moment présenter un solde négatif ou débiteur. En cas de décès de l'utilisateur et lorsque Amana en a reçu connaissance, les UV figurant sur son compte Amana sont bloqués jusqu'à l'issue des opérations de liquidation de la succession.

Article 6 : Données personnelles

Les données personnelles collectées dans le cadre des présentes font l'objet d'un traitement informatique ainsi que les opérations réalisées dans le cadre de l'exécution du Service et la gestion du Compte AmanaTA.

Ces données sont utilisées par ATA et/ou ses prestataires pour la gestion des comptes AmanaTA et plus généralement du Service et, le cas échéant pour toute opération de marketing direct, quel que soit le média utilisé, réalisée par ATA pour informer ses clients de ses offres et services, conformément à la législation relative à la protection des données à caractère personnel.

Ces données peuvent être confiées à des prestataires qui se trouvent en dehors du Niger afin de gérer le compte Client dans le cadre du service de transfert, ce traitement est réalisé dans le strict respect de la loi. L'utilisateur dispose d'un droit d'accès, d'opposition, de modification, de rectification et de suppression des données qui le concernent.



Si votre compte a été inactif depuis 11 mois et aucune activité ne se produit au cours du mois suivant, ATA se réserve le droit de clôturer le compte.

Le compte du client étant lié à son numéro de téléphone, ATA dégage toute responsabilité liée à une perte éventuelle de son numéro de téléphone découlant de la relation entre le client et son opérateur de téléphonie.

Article 7 : Plafond appliqué aux opérations

Un compte AmanaTA pourra être ouvert pour un utilisateur qui n'est pas complètement identifié. Les montants plafonds et planchers ne seraient excédés ceux autorisés par la réglementation en vigueur.

Article 8 : Risques et mesures de prudence

Un seul Code PIN AmanaTA peut correspondre au compte AmanaTA de l'Utilisateur. Seul l'Utilisateur titulaire du Compte AmanaTA peut effectuer des Transactions sur le Compte AmanaTA et utiliser le téléphone mobile et le Code AmanaTA correspondant, même dans le cas de sa désignation en tant qu'utilisateur final de l'Accès Mobile par son titulaire identifié.

L'Utilisateur est responsable de la bonne conservation et de la bonne utilisation de son téléphone mobile, ainsi que de la conservation du Code. La confirmation d'une transaction par ce code PIN exonère irrévocablement de toute responsabilité ATA.

L'Utilisateur est donc responsable de toutes les Transactions faites sur son Compte. L'Utilisateur ne doit en aucun cas révéler son Code AmanaTA à quiconque, y compris le personnel du Centre d'Assistance Clientèle. Le non-respect de ces consignes exonère irrévocablement ATA de toute responsabilité.

Article 9 : Perte, vol, transaction non autorisée, procédure de régularisation

Dès qu'il a connaissance de la perte ou du vol de son terminal mobile, de la carte SIM, ou de son code confidentiel, l'utilisateur doit en informer immédiatement ATA, en fournissant les informations nécessaires à son identification (pièce d'identité, les trois dernières transactions...) aux fins de blocage de son compte AmanaTA en donnant les raisons de la demande de blocage. Le client est responsable de toutes les transactions qui se produisent avant le blocage de son compte.

La demande de blocage doit être faite par téléphone au numéro et aux heures ouvrées du Service client ATA ; Suite à une demande de blocage, ATA pourra demander à l'utilisateur de lui tenir une copie de la plainte, ou de la déclaration de perte effectuée au niveau de la police ou de la gendarmerie (ou toute autre information nécessaire).

Si l'utilisateur estime qu'une transaction non autorisée par ses soins a été exécutée ou qu'une transaction a été mal exécutée, il doit contacter immédiatement par téléphone aux heures ouvrées le service client Amana ou se rendre dans une de nos agences. Il devra ensuite faire parvenir au service clients une déclaration sur l'honneur exhaustive reprenant les faits déclarés. ATA peut lui demander de compléter ces informations. En cas de transaction non autorisée consécutive à la perte ou vol du terminal, de la carte SIM, du code confidentiel avant la demande de blocage, l'utilisateur supportera les pertes liées à l'utilisation de cet instrument.

De même l'utilisateur supportera toutes les pertes occasionnées par des transactions non autorisées lorsque ces pertes résultent d'un agissement frauduleux de sa part ou s'il n'a pas satisfait intentionnellement ou

par négligence à ses obligations, ou que ATA aura des raisons légitimes de suspecter l'existence d'une fraude. S'il s'avérait qu'une transaction partiellement ou totalement remboursée avait en fait été autorisée ou effectuée par l'utilisateur en violation des présentes ou de manière frauduleuse ou gravement négligente, ATA serait en droit d'annuler tout remboursement effectué et d'engager la responsabilité de l'utilisateur afin d'obtenir réparation de tout préjudice subi du fait de l'utilisation non conforme ou frauduleuse du service Amana. ATA pourra également appliquer à l'utilisateur les frais de recherche.

Article 10 : Réclamations clients

Pour une résolution d'erreur, l'annulation d'une transaction, des questions, des plaintes ou une explication l'utilisateur peut contacter le +227 81 57 57 57. L'utilisateur doit lors de l'introduction d'une réclamation fournir son nom, prénom, sa pièce d'identité, ses coordonnées, le nom du destinataire du transfert, la date du transfert ainsi que les motivations de la réclamation et toutes autres informations complémentaires qu'ATA jugera nécessaire. ATA vous répondra dans un délai maximum de six (6) semaines. ATA ne peut être tenu responsable pour toute perte résultant de son incapacité d'annuler ou de rembourser une opération.

Article 11 : Régularisation des opérations

L'utilisateur a la possibilité de résilier son service AmanaTA en adressant un courrier simple contre décharge à ATA et demander la restitution du montant restant sur son compte AmanaTA ; La demande doit comporter son nom, prénom, adresse, numéro de compte AmanaTA, copie de sa pièce d'identité, sa signature. Seul le solde résiduel du compte AmanaTA est remboursable ; les frais de services

correspondant à des opérations ordonnées par l'utilisateur avant la résiliation effective sont dus et donc non remboursables. ATA se réserve également le droit de cesser la commercialisation et d'interrompre le service ATA à sa seule discrétion, sans que l'utilisateur ne puisse prétendre à une indemnité de quelque nature que ce soit. Dans ce cas, ATA en informera l'utilisateur au moins un (1) mois avant la date de suppression du service AmanaTA et procédera au remboursement du solde résiduel. En cas de suspicion de fraude, de non-conformité à la réglementation ou à la loi ou sur demande d'une autorité compétente, ATA se réserve le droit de restreindre tout ou partie l'accès à ses services pour un utilisateur sans délai.

Il est précisé que l'utilisateur pourra accéder via l'application mobile AmanaTA ou le menu USSD à des tiers partenaires de ATA, étant entendu que le référencement desdits services pourra être suspendu, résilié de plein droit sans préavis conformément aux dispositions contractuelles négociées avec ledit partenaire, sans que l'utilisateur ne puisse prétendre à une quelconque indemnité. ATA peut modifier les présentes conditions d'utilisation à tout moment en publiant une nouvelle version de celles-ci sur son site web ou directement sur son application. L'utilisateur peut refuser ladite modification en informant le service client ATA. Le service ATA sera dès lors immédiatement résilié et l'utilisateur pourra demander le remboursement du solde résiduel.

Article 12 : Loi applicable

Les présentes conditions générales d'utilisation sont régies par la loi nigérienne. En cas de différent, les parties conviennent de recourir à un règlement à l'amiable. A défaut de règlement à



l'amiable, la juridiction nigérienne est choisie pour un arbitrage contraignant.

Article 13 : Juridiction compétente

Les présentes conditions générales d'utilisation sont régies par la loi Nigérienne. En cas de différent, les parties conviennent de recourir à un règlement amiable. A défaut de règlement amiable dans un délai d'un (1) mois à compter de la notification du litige par l'une des parties, la partie la plus diligente saisira le tribunal compétent.

Article 14 : Acceptation des termes et conditions d'utilisation

14.1 Il est demandé à l'utilisateur de lire attentivement les CGU consultable sur notre site web ou sur l'application avant d'accéder à nos produits & services mis à disposition.

14.2 L'utilisateur désigne une personne physique ou morale acceptant, en intégralité et sans réserve, les CGU.

14.3 En accédant aux produits et services d'ATA, l'utilisateur est réputé avec pris connaissance des conditions d'utilisation, les avoir acceptées et s'engage à les respecter le plus rigoureusement. Les CGU ont valeur de contrat entre ATA et l'utilisateur.

14.4 ATA se réserve le droit de modifier et de mettre à jour les conditions d'utilisation à tout moment en conformité avec la réglementation applicable. Les CGU seront mise à jour seront consultables sur le site internet d'ATA ou sur l'application. Le refus par l'utilisateur des nouvelles CGU pourra notamment entraîner la clôture de son compte et l'interdiction d'accès aux services de ATA.