



---

**CONDITIONS GÉNÉRALES  
D'UTILISATION DES SERVICES DE  
BANQUE À DISTANCE  
CLIENTÈLE DES PARTICULIERS**  
EN VIGUEUR À COMPTER DU 11/08/2022

---

# SOMMAIRE

<b>1 - OBJET</b> .....	<b>4</b>
<b>2 - CONDITIONS D'UTILISATION DE LA "BANQUE À DISTANCE"</b> .....	<b>4</b>
2.1 - Conditions d'accès aux services .....	4
2.2 - Procédure d'authentification .....	4
<b>3 - ACCÈS À LA MESSAGERIE CLIENT</b> .....	<b>5</b>
3.1 - Fonctionnalités de la Messagerie Client .....	5
3.1.1 - Règles d'utilisation .....	
3.1.2 - Engagement sur une demande formulée dans un message .....	5
3.1.3 - Sécurité .....	6
3.1.4 - Archivage des messages par l'Abonné .....	6
3.1.5 - Archivage des messages par la BANQUE .....	6
<b>4 - CONDITIONS D'EXÉCUTION ET VALIDITÉ DES OPÉRATIONS</b> .....	<b>6</b>
4.1 - Consultation des comptes et encours de carte bancaire .....	6
4.2 - Virement .....	6
4.3 - Commande de chéquier – Édition RIB .....	6
4.4 - Conditions applicables à l'ensemble des opérations effectuées via la « Banque à Distance » .....	6
<b>5 - TARIFICATION DES SERVICES « BANQUE À DISTANCE »</b> .....	<b>6</b>
<b>6 - INTERRUPTION – SUSPENSION DES SERVICES DE LA « BANQUE À DISTANCE »</b> .....	<b>7</b>
6.1 - Interruption des services de la « Banque à Distance » .....	
6.2 - Interruption des services de la « Banque à Distance » .....	
<b>7 - RESPONSABILITÉ</b> .....	<b>7</b>
<b>8 - PREUVE DES INSTRUCTIONS ET DES CONVENTIONS CONCLUES PAR L'INTERMÉDIAIRE DE LA « BANQUE À DISTANCE » – RÉCLAMATION - MÉDIATION</b> .....	<b>7</b>
8.1 - Preuves et enregistrement des ordres passés via les services « Banque à Distance » .....	7
8.2 - Moyens de preuve .....	7
8.3 - Réclamation - Médiation .....	7
<b>9 - DURÉE – RÉILIATION – MODIFICATION DU SERVICE</b> .....	<b>8</b>
9.1 - Durée et conditions de résiliation .....	8
9.2 - Modifications des services « Banque à Distance » .....	8
9.2.1 - Modifications à l'initiative de l'Abonné .....	8
9.2.2 - Modifications à l'initiative de la BANQUE .....	8
<b>10 - POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ ET DE PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES</b> .....	<b>8</b>
10.1 - Les données personnelles .....	8
10.2 - La collecte de vos données personnelles .....	8
10.3 - Le traitement des données personnelles .....	9
10.4 - Le transfert des données personnelles hors UE .....	9
10.5 - La conservation et le stockage de vos données personnelles .....	9
10.6 - Le délégué à la protection des données .....	9
10.7 - La sécurité et confidentialité de vos données personnelles .....	9
10.8 - Les droits des clients sur leurs données personnelles .....	10
10.9 - L'exercice des droits des clients .....	10
<b>11 - ADHÉSION AUX CONDITIONS GÉNÉRALES DE FONCTIONNEMENT DES PRODUITS ET SERVICES INCLUS DANS LES CONVENTIONS SPÉCIFIQUES</b> .....	<b>10</b>
<b>12 - LOI APPLICABLE ET TRIBUNAUX COMPÉTENTS</b> .....	<b>10</b>

## PRÉAMBULE

La Banque Chaabi du Maroc (ci-après la « BANQUE ») met gratuitement<sup>1</sup> à la disposition de ses clients, qui en font la demande, des services de banque en ligne, ci-après dénommé la « Banque à Distance ». Ces services sont accessibles via différents canaux d'accès :

- CHAABI ONLINE qui désigne l'espace de « Banque à Distance » accessible depuis le site institutionnel internet à l'adresse <https://www.chaabibank.fr>
- CHAABI CONNECT qui désigne l'application « Banque à Distance » accessible sur appareil mobile (smartphone ou tablette)

Le service « Banque à Distance » est réservé à toute personne physique titulaire d'un compte ouvert dans les livres de la Banque et ayant accepté les présentes Conditions Générales d'Utilisation des services Banque à distance (ci-après l'« Abonné »), pour autant qu'il ait la capacité juridique et/ou les pouvoirs requis pour réaliser les opérations de Banque à distance concernées. Les dispositions qui suivent complètent les principes régissant la (les) Convention(s) de compte et de services - Particuliers, ainsi que les autres conventions qui ont pu être signées par l'Abonné et comportent des clauses spécifiques liées au mode de transmission des ordres, ce qui est reconnu par l'Abonné. Certaines opérations peuvent être facturées à l'acte, ce dont l'Abonné est informé notamment à travers les guides tarifaires des produits et services destinés aux Particuliers en vigueur.

---

1. Hors coût de communication ou de fourniture d'accès à Internet.

## 1 - OBJET

La présente convention a pour objet de définir les conditions générales de fonctionnement et d'utilisation du service « Banque à Distance ».

Elle complète les principes régissant la ou les conventions de compte bancaire qui ont pu être signées par l'abonné et qui demeurent applicables, sauf dérogation expressément prévue par la présente convention. En effet, l'accès à certaines opérations, nécessite de souscrire au produit ou au service concerné par l'Opération, ou d'accepter des Conditions Générales d'utilisation propres au produit ou au service concerné.

En cas de contradiction ou de divergence entre les dispositions contractuelles applicables, ils prévaudront selon l'ordre hiérarchique suivant :

- Les dispositions contractuelles spécifiques au produit ou au service concerné par l'Opération
- Les présentes conditions générales et le cas échéant ses éventuels avenants

La « Banque à Distance » permet d'accéder à une panoplie de services tels que définis ci-dessous, dans la mesure où ces services ont été souscrits et/ou sont accessibles à l'Abonné conformément aux termes des Conditions Générales et contrats établis avec l'Abonné :

- Consultation :
  - Comptes à vue et épargne
  - Achats passés par cartes à débit différé sur le mois en cours
  - Crédits et financements en cours
  - Virements et transferts permanents
  - Caractéristiques et des plafonds des cartes bancaires
  - Prélèvements
- Informations :
  - Informations sur produits de la gamme Bladi Transfert, financement et Assistance disponibles depuis le site web institutionnel
  - Numéros d'urgence, assistance IAE, opposition cartes bancaires
- Consultation et téléchargement :
  - RIB/IBAN des comptes
  - E-documents : relevés de comptes, relevés de frais, relevé de carte à débit différé et formulaires de souscription « Contractuel Transfert »
  - Echanciers des prêts et Finance Ethique
- Commande de chéquier livré en agence ou à domicile
- Virements de compte à compte ou vers un autre compte de la zone SEPA dans la limite du montant quotidien appliqué au cumul des opérations concernées (virement & transfert)
- Gestion des bénéficiaires virements et transferts
- Transferts d'argent en faveur d'un bénéficiaire client de la Banque Populaire au Maroc dans la limite du montant quotidien appliqué au cumul des opérations concernées (virement & transfert)
- Formulaire de contact pour demande d'information sur un produit
- Changement du mot de passe
- Activation de la dématérialisation des relevés de compte
- Accès à la Messagerie Client sécurisée
- Demande de simulation d'un crédit ou financement
- Accès aux coordonnées des agences permettant une prise de contact directe depuis l'application

L'Abonné aura la possibilité de consulter et/ou gérer, dans les termes et conditions définies aux présentes Conditions Générales, un ou des comptes de tiers tenus par la BANQUE, pour lesquels il détient une procuration ou bénéficie d'un pouvoir de représentation adéquat, l'autorisant à consulter et/ou effectuer des transactions sur le ou les comptes concernés. La BANQUE se réserve le droit pour des motifs règlementaires ou liés à la sécurité des opérations réalisées par l'Abonné de modifier à tout moment la liste des opérations réalisables via la « Banque à Distance ». Dans ce cas, l'Abonné devra prendre l'attache de son agence teneur de compte.

Les modalités de réalisation de chaque service sont déterminées par les dispositions propres à ces services ou par les dispositions contractuelles auquel l'Abonné aura souscrit séparément.

## 2 - CONDITIONS D'UTILISATION DE LA « BANQUE À DISTANCE »

### 2.1 - Conditions d'accès aux services

L'accès aux services « Banque à Distance » s'effectue à partir d'un terminal (ordinateur, smartphone, tablette) équipé, notamment, d'un système d'exploitation et d'une connexion à un réseau de communication électronique pour le transport des informations.

L'accès aux services « Banque à Distance » via internet ne peut se faire qu'à partir du site [www.chaabibank.fr](http://www.chaabibank.fr). En cas d'accès à ces services à partir de toute autre adresse, la BANQUE ne pourra être tenue responsable des conséquences découlant de l'utilisation d'une telle adresse.

L'accès via un appareil mobile (smartphone, tablette) se fait via l'application mobile CHAABI CONNECT téléchargeable depuis les stores APP STORE et GOOGLE PLAY.

L'acquisition ou la location du terminal, son installation et sa maintenance, ainsi que les frais d'accès et d'utilisation du réseau, ne sont pas à la charge de la BANQUE. L'Abonné doit s'être assuré, sous sa responsabilité, de la compatibilité du matériel avec le ou les services proposés par la BANQUE.

L'Abonné déclare être informé que la sécurité du fonctionnement du réseau de télécommunication ne peut être garantie par la BANQUE.

La BANQUE ne peut être tenue responsable des conséquences qui résulteraient d'une erreur de manipulation de la part de l'Abonné ou d'une anomalie de transmission ainsi que de l'impossibilité d'accès au service résultant notamment d'un incident technique, la BANQUE s'engageant par ailleurs à mettre en oeuvre, dans ses systèmes, des moyens techniques et d'organisation appropriés tenant compte de l'état actuel de la technologie pour le fonctionnement du service et la sécurité des opérations.

Pour des raisons de sécurité, la BANQUE peut être amenée à suspendre l'accès aux services de la « Banque à Distance » ou à certaines des fonctionnalités desdits services. La BANQUE ne pourra alors être tenue responsable des conséquences de l'interruption du service pour l'Abonné, celui-ci disposant, en tout état de cause, de la faculté de s'adresser à son agence teneur de compte pour l'exécution des opérations qu'il souhaite effectuer.

### 2.2 - Procédure d'authentification

Conformément à la réglementation, l'accès à la « Banque à Distance » obéit aux règles de sécurité suivantes auxquelles l'Abonné doit se conformer :

- Installation de l'application Chaabi Connect sur son appareil mobile

- Déclaration de son appareil mobile comme appareil de confiance lors de la 1<sup>ère</sup> connexion à Chaabi Connect
- Utilisation des codes d'accès composés :
  - D'un Identifiant remis à l'Abonné par la BANQUE au moment de la souscription à la « Banque à Distance »
  - Et d'un mot de passe de huit (8) caractères alphanumériques
- Personnalisation du mot de passe provisoire envoyé par voie postale et ce, lors de la 1<sup>ère</sup> connexion à « Banque à Distance » et après chaque demande de réinitialisation
- Confirmation d'accès via le dispositif de sécurité supplémentaire tous les 90 jours à compter de la date de 1<sup>ère</sup> connexion à la « Banque à Distance »

A défaut, l'Abonné ne pourra pas accéder aux services « Banque à Distance ».

Il est également demandé à l'Abonné, pour certaines opérations de suivre les instructions du dispositif de sécurité supplémentaire pour validation desdites opérations. Ceci permet de recueillir le consentement aux opérations effectuées et l'imputation de ces dernières à l'Abonné.

Ce dispositif d'authentification permettant d'assurer la sécurité de l'accès aux services de la « Banque à Distance », les parties s'engagent à respecter les obligations ci-après.

L'Abonné s'engage à respecter l'ensemble des règles de sécurité suivantes :

- Modifier son mot de passe lors de la première authentification et le modifier régulièrement par la suite
- Fournir à la BANQUE un numéro de téléphone portable valide
- Fournir à la BANQUE une adresse e-mail valide afin de pouvoir recevoir les notifications que la BANQUE propose de lui adresser
- Demander immédiatement à la BANQUE (par téléphone ou en agence) de bloquer son accès aux services « Banque à Distance » s'il suspecte que son mot de passe est connu d'un tiers
- Respecter et mettre en oeuvre les conseils de sécurité concernant son identifiant et son mot de passe d'accès, notamment en mémorisant ces derniers sans les écrire. L'Abonné est responsable de l'utilisation, de la conservation et de la confidentialité de ses Codes d'accès
- S'interdire de divulguer ses Codes d'Accès
- Mettre en oeuvre tous les moyens à sa disposition pour s'assurer que son ordinateur est raisonnablement sécurisé

L'Abonné est seul responsable du matériel informatique qu'il utilise, ainsi que de l'usage et de la conservation de ses Codes d'Accès qui lui sont strictement personnels.

La responsabilité de la BANQUE ne peut être engagée en cas de piratage et/ou d'utilisation frauduleuse des Codes d'Accès de l'Abonné, du fait d'une erreur de manipulation de sa part, de la négligence de celui-ci, ou d'un virus affectant l'ordinateur utilisé par l'Abonné.

La BANQUE s'engage à :

- Apporter des conseils de sécurité quant à l'utilisation et la conservation des Codes d'Accès à la « Banque à Distance »
- S'assurer de l'identité, de l'exactitude de l'adresse postale et de la complétude du dossier client de l'Abonné demandant l'émission ou la réémission d'un mot de passe d'accès par des moyens appropriés
- Permettre à tout moment, via son espace « Banque à Distance », le changement du mot de passe d'accès par l'Abonné
- Interrompre l'accès aux services « Banque à Distance » après trois (3) tentatives infructueuses d'authentification
- Permettre à l'Abonné, pendant les jours ouvrés et durant les horaires d'ouverture, en agence ou par téléphone, de demander

le blocage de son accès service « Banque à Distance » ; En cas d'appel téléphonique, l'Abonné devra confirmer sa demande par lettre recommandée avec demande d'avis de réception dans un délai de 48 heures à compter du jour de l'appel

- Mettre en oeuvre des moyens techniques destinés à assurer la sécurité et la disponibilité de son système informatique

### 3 - ACCÈS À LA MESSAGERIE CLIENT

La Messagerie Client est uniquement accessible aux clients juridiquement capables et détenteur d'un accès aux services « Banque à Distance ». En application des articles 3.1.4 et 3.1.5 des présentes Conditions Générales, la BANQUE ne peut être tenue responsable ni des pertes de messages consécutives à l'application des dispositions précitées, ni des conséquences de ces pertes.

La BANQUE rappelle à l'Abonné qu'il lui appartient de mettre en oeuvre les procédures de sauvegardes adéquates (copies d'écrans, copies du texte dans un document électronique, etc.) afin d'archiver sur son système informatique les documents ou messages qu'il estime importants et qui seraient stockés sur le service de Messagerie Client.

La BANQUE décline toute responsabilité en cas de perte par l'Abonné des documents et messages susmentionnés qui n'auraient pas été correctement sauvegardés par lui..

#### 3.1 - Fonctionnalités de la Messagerie Client

La Messagerie Client est un service strictement réservé aux échanges entre la BANQUE et ses clients abonnés.

En conséquence et afin de garantir la sécurité du service, l'Abonné ne peut envoyer des messages qu'aux destinataires sélectionnés par la BANQUE. De même, l'Abonné ne peut recevoir des messages émis par des interlocuteurs extérieurs à la BANQUE.

##### 3.1.1 - Règles d'utilisation

L'Abonné s'engage à n'utiliser la Messagerie Client que dans un cadre strictement limité à la relation bancaire. A ce titre, l'Abonné s'abstiendra de transmettre tout message, pièce jointe ou autre document ne s'inscrivant pas directement dans le cadre de la relation contractuelle avec la BANQUE..

L'Abonné devra faire un usage raisonnable de la Messagerie Client mis à sa disposition par la BANQUE, notamment quant au contenu, à la fréquence des messages envoyés ou à la taille ou au format des pièces jointes.

La BANQUE ne sera pas tenue responsable de l'éventuelle perte des messages de l'Abonné non sauvegardés par celui-ci conformément aux recommandations de l'article « 3.1.5 » de la présente convention.

##### 3.1.2 - Engagement sur une demande formulée dans un message

La Messagerie Client ne permet pas la prise en compte des demandes relatives à la mise à jour des informations personnelles de l'Abonné ou les transactions bancaires, y compris l'inscription de comptes destinataires de virements.

L'Abonné doit, s'il souhaite mettre à jour ses données ou effectuer des transactions bancaires, soit utiliser les outils disponibles via les services « Banque à Distance », soit transmettre ses demandes à son agence habituelle.

En conséquence, la BANQUE se réserve le droit :

- De ne pas accéder à la demande de l'Abonné exprimée par ce biais
- D'accéder à la demande de l'Abonné sans obligation quant au délai de traitement

### 3.1.3 - Sécurité

Il appartient à l'Abonné de vérifier la qualité des documents électroniques joints à ses messages, en veillant notamment à ce qu'ils ne comportent pas de virus ou autres logiciels malveillants. La BANQUE se réserve le droit de supprimer les documents électroniques attachés aux messages échangés qui menaceraient directement ou indirectement l'intégrité de son système d'information.

La BANQUE met en oeuvre ses meilleurs efforts afin d'assurer l'innocuité des messages envoyés à l'Abonné, mais elle ne peut, compte tenu des aléas techniques, le garantir complètement. Il appartient en conséquence à l'Abonné de mettre en oeuvre les mesures adéquates afin de préserver l'intégrité de son poste informatique. En tout état de cause, la BANQUE ne saurait être tenue responsable en cas de dommages causés au poste informatique de l'Abonné.

### 3.1.4 - Archivage des messages par l'Abonné

La BANQUE rappelle à l'Abonné qu'il lui appartient de mettre en oeuvre les procédures de sauvegarde (copies d'écrans, copies du texte dans un document électronique etc.) adéquates afin d'archiver sur son système informatique tous les documents ou messages stockés dans la Messagerie Client.

### 3.1.5 - Archivage des messages par la BANQUE

La BANQUE conservera hors de la Messagerie Client les messages émis et reçus par elle pendant un délai conforme aux exigences légales à des fins probatoires conformément aux textes en vigueur. Ces archives, purement internes, ne sont pas destinées à être consultées en ligne ou à être accessibles par l'Abonné.

## 4 - CONDITIONS D'EXÉCUTION ET VALIDITÉ DES OPÉRATIONS

Les opérations réalisables dans le cadre des services de la « Banque à Distance » sont indiquées dans les conditions particulières signées par l'Abonné, celui-ci disposant de l'accès aux services « Banque à distance » tel que défini à l'article 2 de la présente convention.

### 4.1 - Consultation des comptes et encours de carte bancaire

L'Abonné a la possibilité de consulter la situation et les opérations du ou des comptes personnels dont il est titulaire ou co-titulaire.

Il dispose également de la possibilité de consulter l'encours de la ou des cartes à débit différé rattachées à ses comptes. Les informations sont fournies à la date précisée sur l'écran et sous réserve des opérations en cours de traitement. Ces informations s'entendent sauf erreur ou omission.

### 4.2 - Virement

Les virements pouvant être initiés par l'Abonné dans le cadre des services « Banque à Distance » sont les virements internes ainsi que les Virements SEPA, tel que précisé à l'article 1 des présentes Conditions Générales.

Dans les conditions définies au sein de la convention de compte, les virements peuvent venir soit créditer, soit débiter le ou les comptes de l'Abonné.

Tout ordre de virement ne pourra être exécuté par la BANQUE que si le compte à débiter présente une situation régulière et une provision disponible et suffisante.

La date de réception de l'ordre de virement est la date à laquelle l'ordre est réputé valablement reçu par la BANQUE conformément aux dispositions de la convention de compte. A compter de cette date les ordres saisis par l'Abonné sont exécutés dans un délai ne pouvant excéder un jour ouvré. Tout virement reçu un jour non ouvré est réputé reçu le jour ouvré suivant. Tout virement dont la date d'exécution est prévue un jour non ouvré (virement différé) est réputé exécuté le jour ouvré suivant.

Pour tous les ordres de virements émis par l'Abonné dans le cadre des services « Banque à Distance », le jour de départ du délai d'exécution est calculé conformément aux dispositions prévues dans la convention de compte.

Dans le cadre de son obligation de vigilance et en vue de protéger l'Abonné contre toute opération frauduleuse, la BANQUE se réserve le droit de suspendre l'exécution de tout ordre de virement transmis par le biais des services « Banque à Distance » afin de procéder aux vérifications complémentaires d'usage.

La BANQUE pourra, le cas échéant, exiger que l'ordre de virement soit donné sous la forme d'un ordre papier manuscrit.

Dans le cas où un ordre de virement ne serait pas exécuté, la BANQUE informe du refus d'exécution l'Abonné par tout moyen.

Outre les précisions figurant aux présentes, tout ordre de virement donné par le biais des services de « Banque à Distance » sera exécuté par la BANQUE selon les conditions prévues dans la convention de compte souscrite par l'Abonné.

Il est précisé que la BANQUE pourra fermer immédiatement et sans préavis l'accès de l'Abonné à la fonctionnalité « Virements SEPA », en cas de fonctionnement irrégulier du compte, à savoir, notamment : insuffisance de provision, rejet pour cause de saisie attribution (SATT) ou de saisie administrative à tiers détenteur (SATD), anomalie matérielle détectée lors du traitement d'un chèque ou d'un ordre de virement.

### 4.3 - Commande de chéquier – Édition RIB

Sur ses comptes consultables via la « Banque à Distance », l'Abonné a la possibilité d'effectuer, en ligne, des commandes de chèquiers sur ses comptes de dépôts.

L'Abonné a également la possibilité d'éditer, en ligne, des relevés d'identité bancaire (RIB) sur ses comptes de dépôts ainsi que sur ses comptes sur livrets.

### 4.4 - Conditions applicables à l'ensemble des opérations effectuées via la « Banque à Distance »

L'ensemble des opérations couvertes par la « Banque à Distance » est accessible aux conditions réglementaires, ou convenues par ailleurs par les conditions d'ouverture et de fonctionnement des comptes et sous réserve de provision en compte.

Certaines opérations sont limitées en montant pour des raisons de sécurité. Sont exclues du service les opérations de débit pouvant entraîner la clôture des comptes sur lesquels elles portent.

La BANQUE se réserve à tout moment le droit de demander confirmation sur support papier de tout ordre donné à distance.

Les opérations couvertes par les services « Banque à Distance » peuvent également être effectuées en agence.

## 5 - TARIFICATION DES SERVICES « BANQUE À DISTANCE »

L'accès à la « Banque à Distance », telle que décrite à l'article 2 des présentes Conditions Générales, est gratuite.

La tarification et ses modalités pourront faire l'objet de modifications dont l'Abonné sera informé au minimum deux (2) mois avant la date de prise d'effet desdites modifications. Sans manifestation de la part de l'Abonné durant ce délai, les nouvelles conditions lui seront applicables, étant rappelé que celui-ci dispose de la faculté de résilier à tout moment le service et/ou ses options dans les conditions de l'article 9 des présentes Conditions Générales.

Les frais d'accès et d'utilisation du réseau de télécommunication sont à la charge de l'Abonné, selon les modalités fixées par ses fournisseurs d'accès et opérateurs de télécommunications.

La BANQUE demeure étrangère à tout litige pouvant intervenir entre l'Abonné et ces derniers.

En outre, le cas échéant les opérations effectuées en ligne restent soumises aux conditions financières qui leur sont propres, conformément aux Conditions tarifaires des principales opérations disponibles en agence ou sur le site [www.chaabibank.fr](http://www.chaabibank.fr).

## 6 - INTERRUPTION – SUSPENSION DES SERVICES DE LA « BANQUE À DISTANCE »

### 6.1 - Interruption des services de la « Banque à Distance »

En cas d'interruption du service « Banque à Distance » pour quelque cause que ce soit, l'Abonné a toujours la possibilité de s'adresser à son agence pour effectuer ses opérations.

Le Service « Banque à Distance » pourra être ponctuellement interrompu pour des raisons d'ordre technique, notamment pour effectuer des opérations de maintenance correctives.

### 6.2 - Suspension des services de la « Banque à Distance »

La BANQUE peut suspendre l'utilisation, par l'Abonné, des services « Banque à Distance » en cas d'incident bancaire affectant un des comptes de l'Abonné tel que la saisie administrative à Tiers Détenteur ou saisie attribution.

## 7 - RESPONSABILITÉ

Outre son obligation de diligence en matière d'exécution d'ordre, la BANQUE assume une obligation de mise en oeuvre en ce qui concerne la réception et l'émission des informations. Elle n'assume aucune responsabilité en ce qui concerne le transport des informations. La BANQUE est étrangère à tout litige susceptible d'intervenir entre l'Abonné et l'opérateur de communications électroniques.

La responsabilité de la BANQUE, limitée aux dommages directs, ne pourra être recherchée que s'il est établi qu'elle a commis une faute lourde.

La BANQUE est responsable de l'inexécution de ses obligations, sauf lorsque celle-ci résulte d'un cas de force majeure, notamment en cas d'interruption des services « Banque à Distance » lié au transport d'informations ou au système informatique de l'Abonné.

De même, la BANQUE n'est pas responsable de la conséquence d'un défaut de sécurité (matériel ou logiciel) du terminal de connexion utilisé par l'Abonné.

L'Abonné est responsable de toutes les conséquences qui résulteraient d'une erreur de transmission ou de manipulation de sa part.

## 8 - PREUVE DES INSTRUCTIONS ET DES CONVENTIONS CONCLUES PAR L'INTERMÉDIAIRE DE LA « BANQUE À DISTANCE » – RÉCLAMATION - MÉDIATION

### 8.1 - Preuves et enregistrement des ordres passés via les services « Banque à Distance »

Conformément à l'article 2 des présentes, l'Abonné convient que l'utilisation de son Identifiant et de son mot de passe d'Accès aux fins d'authentification vaut signature de sa part et que les ordres transmis par ce moyen sont donnés par lui et font preuve.

Les enregistrements par les outils de la BANQUE qui sont utilisés pour la réception des instructions ou leur reproduction sur un support informatique ou papier constituent également pour la BANQUE et l'Abonné :

- La preuve desdites instructions et la justification de leur imputation au compte de l'Abonné
- La preuve de la conclusion et du contenu et modalités des conventions relatives aux produits ou services souscrits en ligne par le biais des services « Banque à Distance »

La BANQUE conserve ces enregistrements pendant un délai conforme aux exigences légales.

Les reproductions des conventions seront conservées par la BANQUE pendant les durées d'archivage requises par les règles des prescriptions légales et conventionnelles.

Les informations communiquées par les services « Banque à Distance » s'entendent sauf erreur ou omission et sous réserve des opérations en cours. Les écritures auxquelles l'Abonné a accès peuvent avoir un caractère provisoire. Les relevés d'opérations établis par la BANQUE sur papier ou mis en ligne par la BANQUE sur l'espace « Banque à Distance » de l'Abonné, continueront à faire foi entre les parties dans les conditions habituelles, telles que déterminées dans la convention de compte.

### 8.2 - Moyens de preuve

Les services « Banque à Distance » font appel à des moyens électroniques pour la transmission et l'enregistrement des informations. Les enregistrements par les appareils utilisés par la BANQUE pour la réception des instructions et telles que définies à l'article 2, ou leur reproduction informatique ou papier, constitueront pour la BANQUE :

- La preuve desdites instructions et la justification de l'imputation aux comptes concernés des opérations correspondantes
- La preuve de l'adhésion de l'Abonné à de nouveaux services ou produits souscrits directement en ligne par le biais des services « Banque à Distance »

Pour les ordres de virement visés à l'article 4.2, la BANQUE devra apporter la preuve que l'opération a été authentifiée, dûment enregistrée et comptabilisée et qu'elle n'a pas été affectée par une défaillance technique ou autre. Cette preuve peut être apportée par tous moyens, notamment par les enregistrements des appareils utilisés par la BANQUE pour la réception des instructions.

### 8.3 - Réclamation - Médiation

Toute réclamation relative aux produits et services de la « Banque à Distance » est à formuler par l'Abonné auprès de :

- L'agence de la BANQUE gestionnaire du compte ; ou
- Le Centre Relations Clients : par téléphone au 0 806.80.42.36 (*service gratuit non surtaxé, prix d'un appel local*), par mail : [crc@banquechaabi.fr](mailto:crc@banquechaabi.fr) ou en complétant le formulaire disponible sur le site institutionnel : [www.chaabibank.fr](http://www.chaabibank.fr)

La BANQUE accusera réception de la réclamation de l'Abonné dans un délai de dix (10) jours ouvrables à compter de la date de sa réception (sauf si la réponse peut être apportée dans ce délai et enverra une réponse dans délai de deux (2) mois à compter de la même date sauf survenance de circonstances particulières dont la BANQUE tiendra l'Abonné informé.

Si la réclamation porte sur l'un des services de paiement suivants : virement, prélèvement, paiement par carte ou remise/retrait d'espèces, la BANQUE s'engage à répondre au plus tard dans les quinze (15) jours ouvrables suivant la date de réception de la réclamation.

Dans des situations exceptionnelles, si une réponse ne peut être donnée dans ce délai pour des raisons échappant à son contrôle, la BANQUE en informera l'Abonné qui recevra une réponse définitive au plus tard trente-cinq (35) jours ouvrables suivant la réception de la réclamation.

Si une réponse satisfaisante n'a pu être apportée par les interlocuteurs susmentionnés, l'Abonné peut transmettre la réclamation au « Service Support Client » de la BANQUE par courrier simple à l'adresse suivante : CHAABI BANK – Service Support Client/ 49 avenue Kléber -75016 PARIS ou par mail : [supportclient@chaabibank.fr](mailto:supportclient@chaabibank.fr)

En cas de réclamation et si aucun accord n'a pu être trouvé avec le « Service Support Client » de la BANQUE, l'Abonné peut, sans préjudice des autres voies d'actions légales dont il dispose, saisir par écrit le Médiateur :

- Par voie postale à l'adresse suivante : Le Médiateur auprès de la FBF CS 151 75422 Paris cedex 09 ; ou
- Par internet sur le site [www.lemediateur.fbf.fr](http://www.lemediateur.fbf.fr), en remplissant le formulaire dédié au dépôt de la réclamation.

Une charte de la médiation est mise à disposition de la clientèle sur le site internet de la BANQUE ou sur demande en agence.

## 9 - DURÉE – RÉSILIATION – MODIFICATION DU SERVICE

### 9.1 - Durée et conditions de résiliation

Les présentes Conditions Générales sont conclues pour une durée indéterminée et peuvent être dénoncée par l'une ou l'autre des parties, à tout moment, par notification écrite et moyennant le respect d'un préavis de quinze (15) jours.

L'accès aux services « Banque à Distance » sera fermé par la BANQUE dans les délais techniques nécessaires. L'Abonné pourra procéder à la réouverture de l'accès aux services « Banque à Distance » moyennant instructions écrites adressées à l'agence qui gère le contrat.

La BANQUE pourra en outre fermer l'accès au service à tout moment sans préavis en cas de comportement gravement répréhensible ou de manquement grave de l'Abonné à ses obligations contractuelles, ou de clôture du compte.

Dans tous les cas, la cessation des relations bancaires entre l'Abonné et la BANQUE entraîne la résiliation immédiate du service.

Dans l'hypothèse où le présent contrat serait souscrit à distance ou à la suite d'un acte de démarchage, l'Abonné bénéficiera d'un droit de rétractation de quatorze (14) jours à compter de la conclusion du contrat ou à compter du jour où l'Abonné reçoit les conditions contractuelles et les informations, si cette dernière date est postérieure à celle de la signature du présent contrat. L'Abonné peut exercer son droit de rétractation moyennant un simple écrit remis par tout moyen à son agence. Il appartiendra à l'Abonné de conserver la preuve de la remise de cet écrit.

### 9.2 - Modifications des services « Banque à Distance »

#### 9.2.1 - Modifications à l'initiative de l'Abonné

L'Abonné peut demander l'évolution des conditions d'utilisation des services « Banque à Distance » (notamment la restriction des comptes à consulter, les habilitations pour l'exécution des opérations des virements, transferts...) directement via la messagerie sécurisée de son espace « Banque à Distance » ou à son agence.

Celles-ci seront effectives sous réserve d'acceptation par la BANQUE.

#### 9.2.2 - Modifications à l'initiative de la BANQUE

Compte tenu notamment des extensions et améliorations possibles des services « Banque à Distance », la BANQUE se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier à tout moment les champs des prestations offertes par l'intermédiaire dudit service. Les nouvelles caractéristiques seront portées à la connaissance de l'Abonné par voie postale ou en ligne via la « Banque à Distance », deux (2) mois avant leur prise d'effet. En cas de désaccord, l'Abonné a la possibilité de faire procéder à la fermeture de son accès aux services « Banque à Distance », comme indiqué à l'article 9, et ce sans aucune pénalité. En l'absence de fermeture du service et s'il continue à l'utiliser après l'entrée en vigueur des nouvelles caractéristiques, l'Abonné sera réputé avoir accepté ces dernières.

## 10 - POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ ET DE PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

La BANQUE place la protection des données à caractère personnel au cœur de ses missions et des services qu'elle propose.

La présente politique énonce les principes applicables en matière de protection de vos données personnelles et a pour objectif de vous informer sur :

- Les Données Personnelles que la BANQUE collecte et les raisons de cette collecte
- La façon dont sont utilisées et conservées les Données Personnelles de ses clients
- Les droits de ses clients sur les Données Personnelles

Cette Politique s'applique à toutes les données personnelles collectées et traitées sous la responsabilité de la BANQUE pour l'exécution des produits et services souscrits par ses Clients et / ou dans le cadre de la prospection.

La BANQUE intervient, à ce titre, en qualité de responsable de traitement, dont la préoccupation est de préserver la qualité et l'intégrité de vos données personnelles.

### 10.1 - Les données personnelles

La réglementation en vigueur définit, une donnée personnelle comme toute information se rapportant à une personne physique pouvant être identifiée, directement ou indirectement : nom, adresse postale, email, numéro de client, etc.

En fonction des produits et services souscrits, La BANQUE a besoin d'un certain nombre de données, strictement obligatoires ou nécessaires, à savoir :

- Les données d'identité avec une copie d'une pièce d'identité, y compris la situation familiale et professionnelle
- Les données de contact – adresse postale et électronique, numéro de téléphone
- Les données fiscales – statut et numéro fiscal, pays de résidence
- Les données bancaires, notamment les identifiants et coordonnées bancaires, mais également la situation économique, financière et patrimoniale, dans le cas d'une demande de crédit, l'historique et détail des comptes, ainsi que des contrats et crédit éventuellement.

### 10.2 - La collecte de vos données personnelles

Les données personnelles sont collectées de manière loyale et transparente, avec votre consentement, en vue de fournir les produits et services que vous souscrivez, ou que vous souhaitez souscrire.

Au cours de la relation bancaire, La BANQUE va recueillir et traiter vos données personnelles. Ces données peuvent varier en fonction de la nature du produit ou du service souscrit.

Certaines données personnelles peuvent être collectées à des fins réglementaires ou contractuelles, ou conditionner à la conclusion du contrat.

Des données personnelles sont également recueillies auprès de nos partenaires, tiers fournisseurs ou de la consultation des registres publics tenus par la Banque de France tels que le Fichier national des Incidents de Remboursement des Crédits aux Particuliers (FICP) ou le Fichier Central des chèques (FCC).

La BANQUE ne collecte pas de données qui révèlent l'origine raciale ou ethnique, les opinions politiques, les convictions religieuses ou philosophiques ou encore l'appartenance syndicale, ni de collecte de données génétiques, de données biométriques aux fins d'identifier une personne physique de manière unique, de données concernant la santé ou de données concernant la vie sexuelle ou l'orientation sexuelle d'une personne physique.



Il est précisé que les données concernant la santé nécessaire pour la souscription des assurances et de services facultatifs, dans le cadre du Questionnaire de Santé de l'assureur, sont destinées à ce dernier. Le Questionnaire de Santé doit donc lui être transmis directement selon les modalités y figurant, sans traitement de la Banque.

### 10.3 - Le traitement des données personnelles

Dans le cadre de notre relation bancaire, la BANQUE est amenée à traiter les données personnelles de ses clients, de manière automatisée ou non, pour les finalités pour lesquelles elles sont traitées. Ainsi, chaque traitement des données mis en oeuvre poursuit une finalité légitime, déterminée et explicite sur la base des fondements suivants :

#### a) Exécuter le contrat relatif aux produits et services souscrits ou à souscrire :

- La conclusion et l'exécution de nos contrats
- La tenue et la gestion de votre compte
- La gestion et le suivi de la relation client
- L'octroi de crédit
- La gestion du contentieux et du recouvrement
- La prévention et gestion des impayés par chèque et sinistres CB

#### b) Répondre à obligations légales et réglementaires de la BANQUE :

- La lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme
- La lutte contre la fraude fiscale
- L'échange d'informations avec l'administration fiscale (FATCA-CRS)
- La détection de la clientèle fragile, les comptes en déshérence, fonds de garantie, etc.)
- Le suivi et le contrôle des activités de la Banque
- Les demandes officielles d'autorités publiques ou judiciaires ou dûment autorisées
- La prévention de la fraude et des abus
- La comptabilité générale de la BANQUE

#### c) Répondre aux intérêts légitimes de la BANQUE :

- Les études statistiques
- L'évaluation et la gestion des risques inhérents aux activités de la Banque
- La formation du personnel de la Banque
- La gestion des réclamations et des demandes d'informations
- Les traitements marketing de segmentation, de ciblage, de profilage
- La personnalisation des offres et services

#### d) Mettre en oeuvre certains traitements pour lesquelles la BANQUE a collecté le consentement des clients :

- La prospection et l'animation commerciale
- L'utilisation du service de banque en ligne
- La complétude de formulaire pour toute demande d'informations
- L'utilisation des cookies

### 10.4 - Le transfert des données personnelles hors UE

Les données personnelles sont collectées de manière loyale et transparente, avec le consentement des clients, en vue de fournir les produits et services souscrits, ou à souscrire.

La BANQUE réalise l'ensemble des traitements des Données Personnelles de ses clients sur le territoire de l'Union Européenne (UE).

Cependant, les données personnelles des clients peuvent faire l'objet d'un transfert dans un pays hors Union Européenne. Dans ce cadre, conformément à la réglementation en vigueur, des garanties appropriées et nécessaires à l'encadrement et à la sécurisation de ces transferts, ont été mises en place afin d'offrir une protection des données personnelles.

La BANQUE ne procède en aucun cas à la vente de vos données. Les seuls destinataires externes sont les :

- Sous-traitants et partenaires, liés contractuellement, pour répondre aux finalités pour lesquelles les données ont été collectées
- Autorités administratives, publiques ou judiciaires, pour répondre aux obligations légales et réglementaires (exemples : la Banque de France, la cellule de renseignement financier TRACFIN, l'Administration fiscale, etc.)

Soumise au secret professionnel, la BANQUE ne partage les données de ses que dans des conditions strictes définies par la présente politique, dans les contrats de services ou produits souscrits et avec le consentement préalable des clients de la BANQUE.

Ce principe – secret professionnel – s'applique à l'ensemble des intervenants impliqués dans la collecte et le traitement des données personnelles des clients de la BANQUE.

### 10.5 - La conservation et le stockage de vos données personnelles

Conformément à la réglementation, la BANQUE veille à ne pas conserver les données personnelles des clients collectées au-delà du temps nécessaire à l'accomplissement des finalités en vertu desquelles les données personnelles ont été collectées, en tenant compte des éventuelles obligations légales ou réglementaires imposant de conserver certaines données.

La durée de conservation est variable et dépend de la nature des données et des finalités poursuivies.

Les données personnelles des clients de la BANQUE sont conservées tout au long de la relation bancaire et à l'issue, elles sont archivées pour une durée de 5 ans et au maximum selon les délais réglementaires en vigueur.

### 10.6 - Le délégué à la protection des données

Conformément à la réglementation en vigueur, la BANQUE a désigné un Délégué à la Protection des Données, garant de la protection des Données Personnelles de ses clients et prospects. Il a pour principales missions de conseiller, informer et de s'assurer du respect des dispositions prévues par la réglementation en matière de protection des données.

Pour toute information complémentaire sur les dispositions de cette politique, vous pouvez contacter notre Délégué à la Protection des Données à l'adresse suivante :

**CHAABI BANK**  
**Délégué à la Protection des Données**  
**49 avenue Kléber**  
**75016 Paris**

### 10.7 - La sécurité et confidentialité de vos données personnelles

La BANQUE met tout en oeuvre pour assurer la sécurité, l'intégrité et la confidentialité des données personnelles de ses clients.

La BANQUE s'engage à mettre en place des mesures physiques, techniques et organisationnelles adéquates pour préserver la sécurité et la confidentialité des données personnelles de ses clients, en particulier pour les protéger contre la perte, la modification, la destruction, ou l'accès non autorisé.

### 10.8 - Les droits des clients sur leurs données personnelles

Dans les limites et conditions autorisées par la réglementation applicable en matière de données personnelles, les clients disposent des droits suivants :

1. Accéder à l'ensemble des données personnelles,
2. Faire rectifier, mettre à jour des données personnelles,
3. Effacer des données personnelles, dans la limite de ce qui est permis par la réglementation – dans le cas où elles ne sont plus nécessaires au regard des finalités pour lesquelles elles ont été collectées ou traitées d'une autre manière, vous avez retiré votre consentement sur lequel le traitement était fondé, elles ont fait l'objet d'un traitement illicite,
4. S'opposer au traitement des données pour des raisons qui leurs sont propres,
5. S'opposer au traitement de vos données personnelles à des fins de prospection commerciale,
6. Demander la portabilité des données personnelles fournies en les récupérant dans un format structuré, et / ou en demandant à les transférer à un tiers, lorsque cela est techniquement possible,
7. Demander une limitation des traitements des données personnelles dans les cas prévus par la réglementation,
8. Retirer le consentement à tout moment, lorsque le traitement est fondé sur ce consentement,
9. Introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle, au sujet du traitement de vos données personnelles. Pour la BANQUE et ses succursales, il a été désigné un seul guichet unique qui est la CNIL, dont le siège est situé au 3 place de Fontenoy – TSA 80715 – 75334 PARIS CEDEX 07 – [cnil.fr](http://cnil.fr)

### 10.9 - L'exercice des droits des clients

Les clients de la BANQUE peuvent à tout moment, exercer leurs droits auprès de la BANQUE, en le notifiant directement auprès de leurs agences habituelles ou en contactant notre Délégué à la Protection des Données par :

- Courrier adressé à :

**CHAABI BANK**  
**Délégué à la Protection des Données**  
**49 avenue Kléber**  
**75016 Paris**

- Email : [DPO@banquechaabi.fr](mailto:DPO@banquechaabi.fr)

La demande du client doit être datée, signée et accompagnée d'une photocopie de sa pièce d'identité.

La BANQUE s'engage à répondre au client sous un délai maximal de 30 jours.

L'exercice des droits des clients d'accès, de rectification, d'opposition, d'effacement, de leur droit à la limitation du traitement ou à la portabilité des données à caractère personnel s'effectue sans frais.

### 11 - ADHÉSION AUX CONDITIONS GÉNÉRALES DE FONCTIONNEMENT DES PRODUITS ET SERVICES INCLUS DANS LES CONVENTIONS SPÉCIFIQUES

A l'occasion de sa demande d'accès aux services « Banque à Distance », l'Abonné reconnaît expressément avoir pris connaissance et accepté les termes et conditions générales de fonctionnement des produits et services souscrits par lui, et inclus dans la ou les convention(s) y afférentes.

A tout moment de la relation contractuelle, l'Abonné a le droit de recevoir, gratuitement, les présentes Conditions Générales en s'adressant à son agence.

### 12 - LOI APPLICABLE ET TRIBUNAUX COMPÉTENTS

L'ensemble des dispositions relatives aux services « Banque à Distance » est régi par la loi française.

Tout différend portant sur la validité, l'interprétation ou l'exécution des présentes Conditions Générales, relèvera, à défaut de résolution amiable, du tribunal dans le ressort duquel est situé le siège social de la BANQUE.

**BANQUE CHAABI DU MAROC**  
Société anonyme au capital de 57.478.000 €  
R.C.S Paris B 722 047 552 - ORIAS n°12 065 338  
49 avenue Kléber - 75016 Paris - Tél. : +33 (0)1 53 67 80 80  
0 806 80 42 36 (*service gratuit non surtaxé, prix d'un appel local*)  
Fax : +33 (0)1 44 05 90 89 - TVA : Fr 69 722 047 552  
[chaabibank.fr](http://chaabibank.fr)

F.CG.R.CGBL01F.0822