

CONDITIONS GENERALES CDM E-CORPORATE

ARTICLE 1 : Objet

Le présent contrat (le « **Contrat** ») a pour objet de définir les conditions et les modalités selon lesquelles, le Crédit du Maroc (la « **Banque** ») met à la disposition de ses clients (le « **Client** ») un portail ebanking leur permettant d'effectuer à distance les différentes opérations effectuées habituellement en agence (le « **Service** »). Le Client pourra à travers ce portail consulter ses comptes, ses valeurs et ses engagements obtenir ses relevés bancaires et ses avis d'opérations, et effectuer également des ordres de paiement.

ARTICLE 2 : Conditions d'accès

Les conditions d'accès et l'utilisation sont définies dans les conditions particulières du présent Contrat.
L'équipement minimum requis pour utiliser le Service est un ordinateur avec une connexion internet.

ARTICLE 3 : Durée de validité

Le Contrat est conclu pour une durée d'une année renouvelable par tacite reconduction à compter de la signature des présentes conditions générales.

ARTICLE 4 : Fonctionnement

4.1 La nouvelle solution ebanking permet au Client d'effectuer différentes consultations et paiements.

4.2 Sécurité d'accès

Avant toute utilisation du Service, le Client doit s'assurer que le navigateur utilisé permet l'accès, dans une configuration sécurisée, au site web.

La configuration informatique utilisée ne doit contenir aucun virus et doit être dans un bon état de fonctionnement.

Le Client reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions d'utilisation et s'engage à les respecter.

Le Client doit obligatoirement procéder à la modification de son mot de passe provisoire à la première connexion. Aussi afin d'optimiser la sécurité d'utilisation, il doit le modifier régulièrement.

4.3 Utilisation

Le site web est accessible 24 heures/24 et 7 jours/7, à l'exception des cas de force majeure, difficultés informatiques, difficultés liées à la structure du réseau de télécommunication internet ou difficultés techniques.

Pour des raisons de maintenance, le Crédit du Maroc pourra interrompre momentanément le Service et s'efforcera d'en avertir préalablement ses utilisateurs.

Le Client doit s'assurer d'avoir installé un antivirus et un pare feu sur les postes à partir desquels il accède à son compte ou au Service.

Après la connexion, le Client doit se déconnecter via le bouton « Déconnexion ».

4.4 Perte de mot de passe

Après trois (3) tentatives de connexion erronées ou de perte de mot de passe. Pour des mesures de sécurité, le Client doit se rendre en agence pour récupérer un nouveau code.

ARTICLE 5 : Interruption du Service

En cas d'interruption du Service, le Client convient de régler ses factures au guichet de son agence.

ARTICLE 6 : Preuve des opérations – Relevé bancaire et avis d'opérations en ligne

6.1. Les enregistrements par les appareils du Crédit du Maroc qui sont utilisés pour la réception des instructions ou leur reproduction sur un support informatique ou papier constitueront pour le Crédit du Maroc et le Client la preuve des dites instructions et la justification de leur imputation comptable.

Par ailleurs, les informations communiquées par le Service s'entendent sauf erreurs ou omission et sous réserve des opérations en cours.

6.2. La Banque via le Service assure au Client une mise à disposition des relevés bancaires et des avis d'opération (les « **Relevés et Avis** »), lui permettant ainsi de consulter ses relevés et ses avis sous forme électronique selon les modalités décrites ci-après, en remplacement des avis qu'il reçoit jusqu'alors par courrier et qu'il peut les consulter désormais moyennant le Service au niveau du portail E-Banking de la Banque .

La date de mise en ligne des Relevés et Avis constitue le point de départ du délai de réclamation relatif aux opérations figurant sur les Relevés et Avis.

Il est convenu entre les parties, qu'en adhérant au Service, le Client demande expressément à la Banque à recevoir les Relevés et Avis spécifiquement et uniquement sous forme électronique, au format PDF, à la place des Relevés et Avis sur support papier. Le Client a la possibilité de télécharger et/ou imprimer les Relevés et Avis mis à sa disposition via le Service. Il reconnaît que ces Relevés et Avis mis à sa disposition via le Service au format PDF ont la même valeur juridique que ceux précédemment adressés par courrier. Le Client pourra toutefois, s'il le désire, obtenir auprès de son agence bancaire une version papier de ses Relevés et Avis.

ARTICLE 7 : Intégralité des accords - Modification du Contrat

7.1 Le Contrat et ses annexes constituent l'entier accord entre les Parties. Ils annulent et remplacent tout autre accord , convention ou acte antérieur, éventuel, ayant le même objet ou portant sur les mêmes services et fonctionnalités.

7.2 Le Service et les protocoles de communication peuvent faire l'objet de modifications, adjonctions ou remplacements à l'initiative de la Banque en fonction de l'évolution de ses systèmes informatiques et des extensions possibles du Service.

La modification ou l'activation d'une fonctionnalité de consultation peuvent être faites à l'initiative de la banque sans passage par la signature d'un contrat modificatif du service

ARTICLE 8 : Conditions financières

Les sommes dues au Crédit du Maroc en rémunération des services rendus sont portées à la connaissance du Client lors de la signature du Contrat. Ces sommes sont prélevées par le Crédit du Maroc sur le compte de facturation indiqué par le Client dans les conditions particulières.

Les conditions financières peuvent être révisées à tout moment, par le Crédit du Maroc. Chaque révision est portée à la connaissance du Client un (2) mois avant son entrée en vigueur.

En cas de désaccord, le Client est en droit de résilier le Contrat dans le délai susvisé et selon les termes de l'article 9 A défaut de réponse écrite de sa part à l'expiration du délai d'un (1) mois suivant la réception de son relevé de compte portant trace du paiement du prix révisé, le Client est réputé avoir accepté la révision.

ARTICLE 9 : Résiliation du Contrat

Le Contrat peut être résilié :

-par le Client :

- À tout moment, par lettre avec demande d'accusé de réception, adressée à son agence ou bien moyennant signature des conditions particulières portant la mention résiliation.
- La fin du Contrat prendra effet un (1) mois à partir de la date de réception de la lettre ou de remise à la Banque des conditions particulières.

-Par le Crédit du Maroc :

- À tout moment par lettre recommandée avec accusé de réception moyennant le respect d'un préavis d'un (1) mois à compter de la date d'envoi de la lettre.
- Sans formalités en cas de clôture du compte de facturation du Client.

La résiliation ne donnera lieu au remboursement d'aucun prélèvement effectué par le Crédit du Maroc au titre du Service antérieurement à la date marquant la fin du Contrat. En cas de résiliation pour quelque motif que ce soit, les parties sont tenues de prendre toutes dispositions utiles en vue du dénouement des opérations en cours.

ARTICLE 10 : Réclamation

Toute réclamation amiable du Client concernant une opération relevant du Contrat n'est plus recevable par le Crédit du Maroc au-delà de six (6) mois à partir de la date de l'opération contestée, ce délai devant être considéré comme un délai de forclusion.

ARTICLE 11 : Confidentialité

Un mot de passe sera communiqué confidentiellement à chaque Client.

Ce code est indispensable à l'utilisation du Service. La diffusion et l'utilisation de l'identifiant et du mot de passe sont sous la seule responsabilité du Client. Le Client est tenu de procéder régulièrement à la modification de son code d'accès afin de garantir une sécurité maximale. Toute imprudence à cet égard ne saurait engager la responsabilité du Crédit du Maroc en cas d'utilisation frauduleuse par un tiers.

Article 12 - Convention de preuve

12.1 – Preuve des instructions et des opérations initiées par le Client

Le Service pourrait faire 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, le cas échéant, des signatures électroniques du Client, ou leur reproduction sur un support magnétique, informatique ou papier, constitueront pour la Banque et les sociétés de son Groupe le cas échéant :

– la preuve desdites instructions et la justification de l'imputation aux comptes concernés des opérations correspondantes ;

– la preuve de l'adhésion du Client à de nouvelles fonctionnalités du Service et/ou produits souscrits directement en ligne, notamment via le procédé de signature électronique décrit ci-dessous. Cette preuve peut être apportée par la Banque par tous moyens, notamment par les enregistrements par les appareils utilisés par la Banque pour la réception des authentifications, instructions et, le cas échéant, des signatures électroniques du Client. À cet égard, le Client autorise, dès à présent, la Banque et/ou ses sous-traitants, sous réserve du respect de ses obligations de confidentialité, à procéder à l'enregistrement de toutes informations utiles à la préservation et à l'établissement de ces preuves. Toute instruction et toute opération et transaction entrée électroniquement est considéré comme valable, opposable et engageante pour les deux parties et ne saurait être contestée en raison de sa forme électronique.

12-2 Opérations validées par procédé électronique

Il est expressément convenu entre les Parties qu'une fois authentifié moyennant un procédé électronique conformément aux modalités et conditions indiquées dans les conventions régissant les fonctionnalités de paiement attachées au Service et dont le Client déclare avoir pris parfaite connaissance, laquelle authentification électronique par le Client, vaudra signature, permettant ainsi son identification et prouvant son consentement :

- aux opérations effectuées dans le cadre du Service et l'imputation de ces dernières au Client ou à son mandant lorsque le Client aura donné procuration à un tiers ;

- pour la signature en ligne des documents contractuels de souscription à des produits ou services proposés par la Banque ou le cas échéant par des sociétés de son groupe, ainsi que ses partenaires.

12.3 - Signature électronique

La signature électronique consiste en l'usage d'un procédé fiable d'identification garantissant son lien avec l'acte auquel elle s'attache selon les dispositions du Dahir des obligations et contrats (« DOC ») et notamment de son article 417-2.

Le Client accepte d'ores et déjà d'authentifier les opérations effectuées dans le cadre du Service, signer tout document, notamment contrats, leurs éventuels avenants et les documents annexes relatifs au Service (« Document Électronique Signé ») sous la forme électronique. Le Client reconnaît, sans condition ni réserve, que la signature électronique de tout Document Électronique Signé lui confère les mêmes effets qu'une signature manuscrite.

Les données collectées lors de la signature électronique du Document Électronique Signé seront archivées dans des conditions propres à garantir sa sécurité et son intégrité et à assurer la traçabilité et la preuve de la signature et du contenu.

Les Parties reconnaissent expressément et irrévocablement que les preuves de la signature électronique du Document Électronique Signé, conformément à la loi, seront pleinement opposables aux Parties et admissibles devant toutes juridictions. Les Parties s'engagent irrévocablement à ne pas contester la recevabilité, l'opposabilité ou la force probante du Document Électronique Signé, sur le fondement de leur nature électronique.

Conformément aux dispositions de l'article 65-7 du DOC, le Client aura accès durant toute la durée du Contrat aux Documents Electroniques Signés dans son espace personnel sur le site internet ou sur l'application mobile de la Banque, accessible avec les identifiants du Service. Le cas échéant, les Documents Electroniques Signés seront envoyés à l'adresse email du Client indiqué aux présentes.

A défaut de signature électronique, la signature du contrat est manuscrite.

ARTICLE 13 : Responsabilité

La Banque mettra en œuvre tous les moyens techniques à sa disposition afin de permettre au Client l'accès sécurisé au Service à compter de la date de souscription au Service. Sa responsabilité ne saurait être engagée qu'en cas de manquement grave à l'une des obligations essentielles, qui lui serait exclusivement imputable.

La responsabilité de la Banque ne peut être engagée en cas de retard ou de défaillance dans le fonctionnement du Service tenant à un cas de force majeure.

Le Client supporte tout dysfonctionnement du Service dû à une fraude, falsification ou intrusion due à une défaillance du système informatique du Client.

Afin de protéger le caractère confidentiel des données, le Client déclare avoir pris les dispositions adéquates, en fonction de son propre matériel et logiciel pour, prévenir la mémorisation, desdites données, et/ou procéder à l'effacement de celles-ci une fois la consultation terminée.

ARTICLE 14: Sanctions Internationales

Définitions

"Sanctions Internationales" désigne toutes mesures restrictives à caractère obligatoire édictant des sanctions économiques, financières ou commerciales (notamment toutes sanctions ou mesures relatives à un embargo, un gel des fonds et des ressources économiques, à des restrictions pesant sur les transactions avec des personnes physiques ou morales - ci-après des « Personnes » et individuellement une « Personne » - ou portant sur des biens ou des territoires déterminés) émises, administrées ou mises en application par le Conseil de Sécurité de l'Organisation des Nations-Unies, l'Union Européenne, la France, les Etats-Unis d'Amérique (incluant notamment le Bureau de Contrôle des Actifs Etrangers rattaché au Département du Trésor ou OFAC et le Département d'Etat), ou par toute autre autorité compétente,

y compris d'autres Etats, ayant le pouvoir d'édicter de telles sanctions.

« Personne Sanctionnée » désigne toute Personne qui fait l'objet ou est la cible de Sanctions Internationales.

« Territoire Sous Sanction » désigne tout pays ou territoire qui fait l'objet ou dont le gouvernement fait l'objet d'un régime de Sanctions Internationales interdisant ou restreignant les relations avec ces pays, territoire ou gouvernement.

Portée des clauses Sanctions Internationales : Les stipulations du présent contrat faisant référence aux Sanctions Internationales s'appliqueront dès lors que ce contrat, l'une quelconque des parties à celui-ci, toute opération envisagée ou réalisée en exécution ou dans le cadre de ce contrat ou l'une quelconque des Personnes participant ou bénéficiaire d'une telle opération, seraient concernés par une mesure d'effet obligatoire relevant d'un régime de Sanctions Internationales.

Déclarations

Le Client déclare qu'il :

- i. n'est pas une Personne Sanctionnée ;
- ii. n'est pas engagé dans une activité avec une Personne Sanctionnée ;
- iii. n'a pas reçu des fonds ou tout autre actif d'une Personne Sanctionnée ;
- iv. n'est pas engagé dans une activité avec une Personne située, constituée ou résidente dans un Territoire Sous Sanctions.

Ces déclarations seront réputées être réitérées jusqu'au terme du présent Contrat.

Engagements relatifs aux Sanctions Internationales

Le Client s'engage à informer sans délai la Banque de tout fait dont il aura connaissance qui viendrait à rendre inexacte l'une ou l'autre de ses déclarations relatives aux Sanctions Internationales figurant dans le présent Contrat.

Le Client s'engage à ne pas utiliser directement ou indirectement les fonds prêtés et à ne pas prêter, apporter ou rendre autrement disponibles ces fonds à toute autre Personne pour toute opération qui aurait pour objet ou pour effet le financement ou la facilitation des activités ou des relations d'affaire :

(a) avec une Personne Sanctionnée ou avec une Personne située dans un Territoire Sous Sanction ou,

(b) susceptibles de constituer d'une quelconque manière une violation des Sanctions Internationales par toute Personne, y compris pour toute Personne participant au présent contrat.

Le Client s'engage à n'utiliser aucun revenu, fonds ou profit provenant de toute activité ou opération réalisée avec une Personne Sanctionnée ou avec toute Personne située dans un Territoire Sous Sanction dans le but de rembourser ou payer les sommes dues à la Banque au titre du présent contrat.

Rejet ou suspension d'instructions – demande d'informations

La Banque se réserve le droit de suspendre ou de rejeter une opération de paiement ou de transfert émise ou reçue, ou à bloquer les fonds et les comptes du Client lorsque, selon son analyse, l'exécution de cette opération serait susceptible de constituer une infraction à une règle relevant des Sanctions Internationales.

La Banque peut être amenée à demander au Client de lui fournir des informations concernant les circonstances et le contexte d'une opération tels que la nature, la destination et la provenance des fonds, ainsi que tous justificatifs, notamment en cas d'opération inhabituelle par rapport aux opérations couramment enregistrées sur son compte.

Le Client est tenu de communiquer les informations et justificatifs exigés. Tant que le Client n'a pas fourni à la Banque des informations suffisantes pour lui permettre de conclure à l'absence de risque d'infraction aux Sanctions Internationales, la Banque se réserve le droit de ne pas exécuter ses instructions et de bloquer les fonds et comptes du Client.

Le Client est informé du fait que la Banque peut également être amenée à réaliser des recherches et investigations dans le cadre de la réalisation de toute opération qui pourrait selon son analyse, être susceptible de constituer une infraction à une règle relevant des Sanctions Internationales conduisant le cas échéant, à retarder l'exécution des instructions du Client.

La responsabilité de la Banque ne pourra être recherchée par le Client en cas de retard ou de non-exécution d'une instruction, de rejet d'une opération ou du blocage de fonds ou des comptes, intervenus dans le cadre des Sanctions Internationales. De même, aucune pénalité ou indemnité contractuelle ne sera due au Client dans de telles circonstances.

ARTICLE 15 : Protection des données à caractère personnel

La Banque s'engage à respecter les dispositions de la loi n° 09-08 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel.

Le Client consent par les présentes, que ses données à caractère personnel puissent faire l'objet d'un traitement automatisé ou non dans le strict cadre des présentes conditions générales.

Le Client justifiant de son identité et conformément à la loi 09-08, dispose d'un droit d'accès à ses données personnelles, d'un droit de rectification de celles-ci ainsi qu'un droit d'opposition pour des motifs légitimes au traitement de ses données. Pour exercer vos droits, vous pouvez vous adresser au Service Relation Client, BP13579 ou en appelant le 3232. Le Client consent en outre que ses données à caractère personnel soient communiquées à la société-mère de Crédit du Maroc, à ses filiales, à ses sous-traitants, aux autorités compétentes et organismes publics habilités, aux centrales d'information, aux compagnies d'assurances dûment habilités, aux héritiers, ayants droit, tuteurs et mandataires habilités. Les données personnelles collectées peuvent, à l'occasion de diverses opérations faire l'objet d'un transfert à l'étranger. Ce transfert doit être autorisé préalablement par la CNDP conformément aux articles 43 et 44 de la loi 09-08.

Ce traitement a fait l'objet d'une demande d'autorisation auprès de la CNDP sous le numéro : A-GC-297/2014.

ARTICLE 16 – Renseignements, Réclamations et Médiation

La Banque est à la disposition du Client pour lui fournir tous les renseignements qu'il pourrait souhaiter concernant l'interprétation, l'exécution ou la résiliation de son Contrat et répondre à ses éventuelles réclamations.

Si aucune solution n'a pu être trouvée, le Client a la possibilité de faire appel au Centre de Relation Client du Crédit du Maroc, en et/ou en écrivant à l'adresse suivante : Gestion des Réclamations Clients du Crédit du Maroc, BP 13579, Casablanca. Le Service de Gestion des Réclamations Clients s'efforcera de trouver la meilleure solution à son différend.

S'il n'a pu résoudre au préalable son différend directement auprès du Centre de Relation Client par une réclamation écrite, l'Emprunteur a également la possibilité de s'adresser à Monsieur le Médiateur du Centre Marocain de Médiation Bancaire (« CMMB »), sise angle avenue Hassan II et rue Ahmed Taouki, BP 1580, 20080 Casablanca et ce conformément au règlement de médiation du CMMB.

ARTICLE 17 : Droit applicable-attribution de compétence

Le Contrat est soumis au droit marocain et tous les litiges nés de l'interprétation ou de l'exécution des présentes seront soumis à la compétence exclusive des tribunaux marocains.