

SERVICE E-ATTIJARI CONTRAT DE SOUSCRIPTION



Attijariwafa bank
Europe

Votre histoire est aussi la nôtre



Agence du client :

Date :

Gestionnaire :

TYPE DE CLIENT

Particulier Banque Entreprise

TITULAIRE DU COMPTE N°1

Civilité : Madame Mademoiselle Monsieur

Nom (ou raison sociale) :

Prénom :

Adresse :

Code Postal :

Ville :

Pays :

Adresse e-mail :

Numéro de téléphone :

Numéro de compte :

CONDITIONS TARIFAIRES GÉNÉRALES

Le service « e-Attijari » est gratuit. Le coût de certaines opérations réalisées au moyen du Service peuvent être payantes et sont, dans ce cas, mentionnées dans les conditions tarifaires de la Banque dont le client reconnaît en avoir pris connaissance.

DÉCLARATION

- Je soussigné(e) _____, certifie exactes les informations ci-dessus et reconnais avoir pris connaissance des conditions générales figurant ci-après que je déclare avoir lu et accepté sans aucune réserve.
- Je reconnais (nous reconnaissons) avoir signé la convention de compte Attijariwafa bank Europe et avoir pris connaissance de l'ensemble des conditions générales de la convention de compte Attijariwafa bank Europe ainsi que son annexe de tarification qui me (nous) ont été remises ; qui rencontrent mon (notre) accord et auxquelles j'adhère (nous adhérons).
- J'accepte que mes données à caractère personnel soient communiquées aux sociétés du Groupe Attijariwafa bank situées en dehors de l'UE pour la conclusion d'autres contrats et des actions de prospection commerciale.

Fait à Le

Signature du Responsable d'agence :

Signature du client ou du représentant :

(Accompagnée de la mention « Lu et approuvé » manuscrite)

CONDITIONS GÉNÉRALES AU SERVICE E-ATTIJARI



Attijariwafa bank
Europe

Votre histoire est aussi la nôtre



OBJET

Attijariwafa bank Europe (ci-après dénommée « la banque » ou « Attijariwafa bank ») met à disposition de ses clients particuliers, professionnels et entreprises, un service (ci-après dénommé « le service » ou « e-Attijari ») de banque à distance accessible via Internet et application mobile. e-Attijari est ouvert à tous les clients de la banque et leur est accessible dès lors qu'ils souscrivent au service. Ce service a pour objet de simplifier le suivi des comptes au quotidien et de permettre d'effectuer certaines transactions. Il donne accès aux services suivants :

FONCTIONNALITÉS DISPONIBLES VIA L'APPLICATION INTERNET :

La consultation :

- De comptes, soldes et mouvements opérés sur les comptes (90 derniers jours),
- De dépôts à terme,
- De prélèvements (liste des autorisations de prélèvements et historique de prélèvements),
- Du service de souscription à distance via le téléchargement de formulaires et conditions générales des produits,
- De l'historique des virements.

La réalisation de transactions en ligne :

- Virement immédiat ou différé vers les comptes du client ou vers un tiers bénéficiaire*,
- Virement permanent*,
- Transferts d'argent vers le Maroc, la Tunisie, le Sénégal, le Mali ou la Côte d'Ivoire via le canal de transfert d'argent par débit compte « Trans'compte »*,
- Création de bénéficiaires*.

Les services en ligne :

- Commande de chèques,
- Édition de RIB, liste des mouvements et extrait de compte en PDF,
- Suivi de la gestion des comptes,
- Mise en place d'alertes,
- Messagerie,
- Changement de mot de passe,
- Numéros utiles,
- Personnalisation de l'ordre d'affichage/des libellés de compte.

FONCTIONNALITÉS DISPONIBLES VIA L'APPLICATION MOBILE :

La consultation :

- Des comptes, soldes et mouvements opérés sur vos comptes (90 derniers jours),
- De l'historique des virements.

La réalisation de transactions / opérations en ligne :

- Virement immédiat ou différé vers les comptes du client ou vers un tiers bénéficiaire,
- Transferts d'argent vers le Maroc, la Tunisie, le Sénégal, le Mali ou la Côte d'Ivoire via le canal de transfert d'argent par débit compte « Trans'compte ».

Les services en ligne :

- Visualisation et envoi d'un RIB par mail,
- Commande de chèques,
- Numéros utiles,
- Changement de mot de passe.

Le Service ouvert au Client concerne ses comptes ainsi que, le cas échéant, ceux dont il est mandataire.

À l'adhésion au service un login et un mot de passe sont communiqués à l'Abonné afin que celui-ci accède à ses informations personnelles en toute sécurité.

DESCRIPTIF ET UTILISATION DES SERVICES TRANS'COMPTE ET TRANS'COMPTE PERMANENT

Le service de transfert par les canaux Trans'compte et Trans'compte permanent permet d'effectuer des transferts de fonds par débit du compte du client domicilié chez Attijariwafa bank Europe.

Le compte bénéficiaire de destination des transferts de fonds effectués par les canaux Trans'compte et Trans'compte permanent est le compte bénéficiaire associé au service de transfert Trans'pack.

Pour utiliser ces canaux de transfert le client doit, au préalable, ouvrir un compte courant dans les livres d'Attijariwafa bank Europe.

Il existe deux options pour le produit Trans'compte :

- Trans'compte Ponctuel : le client effectue un transfert par débit compte selon ses besoins,
- Trans'compte Permanent : le client choisit une date de transfert et un montant à transférer en euros. La banque se charge d'effectuer le transfert par débit compte de façon régulière et automatique. Il est à noter que le montant ainsi que la date peuvent être modifiés sans que cela n'affecte la présente souscription sous réserve d'aviser la banque par courrier signé quinze (15) jours au plus tard après la réalisation du dernier transfert effectué ; si la date à laquelle la demande de modification intervient plus de quinze (15) jours après la réalisation du dernier transfert, la modification ne sera répercutée que sur le mois suivant le prochain transfert.

Le nombre de transfert et le montant des transferts par le canal Trans'compte ne doit pas dépasser le plafond autorisé.

CLIENTÈLES CONCERNÉES OU TITULAIRES

Le service « e-Attijari » est réservé à tous les clients d'Attijariwafa bank Europe, personnes physiques ou personnes morales, titulaire d'un compte individuel ou d'un compte joint pour autant qu'ils aient la capacité juridique et/ou les pouvoirs requis pour réaliser l'opération.

En cas de compte joint ou de compte collectif, les deux co-titulaires disposeront d'identifiants et de mots de passe différents leur permettant l'accès au service. Les représentants légaux sont admis à consulter les comptes de leurs enfants mineurs.

Toute personne souhaitant souscrire à e-Attijari doit détenir ou ouvrir un compte de dépôt. Sont concernés les comptes ouverts à la date d'adhésion à « e-Attijari » et ceux ouverts ultérieurement.

ACCÈS AUX SERVICES OU FONCTIONNEMENT

a - Les moyens matériels et techniques

Le client accède aux services de banque en ligne via les canaux de communication (internet et/ou téléphone) pour lesquels il a opté, à l'aide de son matériel : téléphone mobile, ordinateur...

L'accès aux services de « e-Attijari » se fait à l'aide d'un matériel compatible avec les normes télématiques, et plus généralement tout terminal utilisable de façon banalisée, relié au réseau de télécommunications.

Le service peut faire l'objet pour diverses raisons de mises en état, de maintenance, d'évolutions, d'arrêts ponctuels ou périodiques.

b - Les modalités d'identification : login et mot de passe

L'accès à « e-Attijari » n'est possible qu'au terme d'une identification du client au travers :

- D'un login unique de huit (8) chiffres, transmis à l'Abonné par e-mail lors de la signature du contrat de souscription au service e-Attijari. Cet identifiant équivaut au numéro Client,
- D'un mot de passe de huit (8) chiffres, envoyé par SMS à l'Abonné dès sa souscription au service par e-Attijari. Le premier mot de passe attribué par la banque est exclusivement réservé à une première connexion au service permettant à l'Abonné de choisir son propre mot de passe. Attijariwafa bank Europe n'a pas accès au nouveau mot de passe choisi et ne peut le reconstituer.

PRINCIPES DE SÉCURITÉ

Les identifiants (Login et Mot de passe) sont strictement confidentiels. Il est donc de la responsabilité de l'Abonné de protéger la confidentialité de ses données bancaires et de ne jamais les communiquer à autrui. Dans le cadre des règles d'usage d'Internet, il appartient à l'Abonné de s'assurer que la conservation et la saisie de ses codes personnels soient effectuées dans des conditions parfaites de sécurité et de confidentialité. Il ne doit jamais communiquer des données sensibles en cliquant sur un lien envoyé par courrier électronique.

Attijariwafa bank Europe invite ses Abonnés à prendre toutes dispositions utiles, en modifiant très régulièrement leur mot de passe, en effaçant dès la fin de la consultation les traces de navigation, en passant par la page d'accueil du site pour accéder à la page où sont demandés les identifiants tout en s'assurant de l'activation du cryptage des données (l'adresse du site doit commencer par https et non par http).

En cas de vol, ou de toute utilisation frauduleuse de ses codes d'accès, l'Abonné doit en informer sans tarder son Agence ou appeler le Centre de Relation Client au 0820 899 899 (0.12 €/min depuis un poste fixe en France Métropolitaine).

En cas de risque concernant la sécurité du système informatique de la banque, Attijariwafa bank Europe peut bloquer les identifiants de l'Abonné à tout moment. De nouveaux identifiants seront générés et communiqués à l'Abonné.

RESPONSABILITÉS

a - La responsabilité d'Attijariwafa bank Europe

Attijariwafa bank Europe assume une obligation de mise en œuvre pour vous assurer le bon fonctionnement de « e-Attijari », notamment la bonne exécution des ordres reçus et la confidentialité des informations communiquées.

La banque n'est pas responsable lorsqu'il s'agit d'un cas de force majeure (interruption du service liée au transport des informations, mauvais fonctionnement des réseaux de télécommunication). Attijariwafa bank Europe ne peut être tenue responsable de toutes les conséquences émanant d'une erreur de manipulation de la part du client ou d'un défaut de fiabilité et de sécurité du terminal de connexion utilisé par ce dernier. Attijariwafa bank Europe dégage sa responsabilité des difficultés associées au contrat passé entre le client et son fournisseur d'accès à Internet.

b - La responsabilité de l'Abonné

Le client s'engage, notamment, au respect des conditions d'utilisation de « e-Attijari » et particulièrement au respect des instructions liées à sa sécurité. Le client endosse tous les risques résultant de l'utilisation - y compris abusive de ses identifiants ou de ceux des utilisateurs autorisés, sauf en cas de faute grave imputable à la banque. Il est également responsable des dommages résultant d'une utilisation abusive des identifiants d'utilisateurs autorisés par d'autres personnes autorisées. L'Abonné est seul responsable du dommage direct ou indirect résultant d'un

*Dans le cas d'un compte joint ou d'un compte collectif, ces fonctionnalités peuvent être soumises à une double validation (titulaire et co-titulaire du compte).



accès ou d'une tentative d'accès et/ou d'une utilisation abusive, illicite ou non conforme du service ainsi que de faits de tiers. L'utilisateur est tenu de garder secrètes les données d'identification et de légitimation et de les protéger contre toute utilisation frauduleuse par des personnes non autorisées. En particulier le mot de passe ne doit en aucun cas être consigné après avoir été modifié. S'il y a lieu de craindre que des tiers non autorisés aient pris connaissance du mot de passe personnel ou d'autres éléments d'identification ou de légitimation de l'utilisateur, il faut modifier immédiatement le mot de passe. Toute personne qui s'authentifie par un login et un mot de passe est considérée comme la personne abonnée à « e-Attijari ». De plus Attijariwafa bank Europe rappelle à ses clients qu'il est de leur devoir de protéger les données, les logiciels stockés ou chargés ainsi que le matériel informatique utilisé, de la contamination par des virus ou de tentatives d'intrusion, quelles qu'elles soient.

En outre, le client s'engage à avertir l'agence teneuse de compte de toute modification de ses coordonnées téléphoniques ou adresse e-mail et ce, pour éviter tout retard dans l'exécution des transactions. Le Client reconnaît d'ores et déjà qu'en cas de changement de coordonnées dont il n'aurait pas averti son agence, Attijariwafa bank Europe ne saurait être tenue pour responsable du retard de traitement des opérations réalisées par le client.

MODIFICATION

Attijariwafa bank Europe se réserve le droit d'apporter des modifications à la présente convention qui seront communiquées par écrit au titulaire, deux (2) mois avant leur entrée en vigueur. L'absence de contestation notifiée à la banque vaut acceptation de ces modifications. Dans le cas où le titulaire n'accepte pas les modifications, il a le droit de résilier immédiatement et sans frais le présent contrat.

CLÔTURE

L'accès aux services de « e-Attijari » est conclu pour une durée égale à celle de la relation bancaire entre le client et Attijariwafa bank Europe.

L'Abonné peut demander la résiliation de ce service à tout moment et celle-ci prendra effet à expiration du mois en cours. Tout ordre donné avant la date de résiliation est exécuté aux conditions et dates convenues.

Attijariwafa bank Europe peut y mettre fin moyennant un préavis d'un mois, par courrier recommandé, sans avoir à indiquer ni justifier du motif. La clôture du compte de dépôt du client, entraîne la résiliation automatique du service « e-Attijari ».

De plus, Attijariwafa bank Europe s'attribue le droit de suspendre l'exécution de tout ou partie des services de « e-Attijari » sans aucun préavis, ni formalité, en cas d'utilisation non conforme aux présentes conditions générales notamment en cas de non paiement de l'abonnement.

TARIFICATION

Le service « e-attijari » est gratuit. Le coût de certaines opérations réalisées au moyen du Service peuvent être payantes et sont, dans ce cas, mentionnées dans les conditions tarifaires de la Banque. L'utilisation du service par le client vaut acceptation des conditions générales de la banque à distance.

La tarification appliquée par la banque est susceptible de variation, après information sur tous les supports et par tous les moyens de la part de la banque à ses clients.

La tarification peut évoluer en raison de mesures législatives ou réglementaires. Dans ce cas, la modification prend effet à la date d'entrée en vigueur des mesures concernées, sans préavis ni information préalable.

Le coût de facturation du temps de connexion Internet est supporté par le client selon sa propre facturation par son fournisseur d'accès.

Attijariwafa bank Europe informera le client de l'évolution de la tarification des produits et services de transfert par tous moyens (relevés de compte, site internet, affichage, etc.) deux (2) mois avant la date de prise d'effet de la nouvelle tarification. L'absence de contestation de la part du client dans un délai de deux (2) mois après cette communication vaut acceptation du nouveau tarif. Le client peut contester la modification tarifaire, dans ce délai de deux (2) mois, par lettre recommandée adressée à son agence en demandant la résiliation de la présente convention. La résiliation ne donnera lieu à la perception d'aucun frais.

LOI INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Dans le cadre de sa relation contractuelle avec le client, Attijariwafa bank Europe est amenée à recueillir des données à caractère personnel le concernant et à les utiliser dans différents traitements automatisés ou non.

Identité et coordonnées du responsable des traitements :

Le responsable du traitement est Attijariwafa bank Europe (ci-après désigné « AWBE »), 6-8 rue Chauchat, 75009 PARIS.

Coordonnées du Délégué à la protection des données :

Attijariwafa bank Europe a désigné un Délégué à la protection des données dont les coordonnées sont : dpo@attijariwafa.net dpo@attijariwafa.net

La finalité des traitements mis en œuvre :

Les données personnelles recueillies dans le cadre du présent contrat et celles recueillies tout au long de son exécution font l'objet de traitements informatisés pour les finalités et dans les conditions précisées ci-dessous :

- Gestion du compte bancaire,
- Mise à jour de la connaissance client,
- Gestion des pouvoirs et signatures,
- Offre et gestion des services de banque en ligne et d'applications mobiles,
- Offre, souscription et gestion de moyens de paiement, cartes,
- Offre, souscription et gestion de produits d'épargne bancaire,
- Offre, souscription et gestion de programmes de fidélité,
- Opérations d'animations commerciales et campagnes publicitaires ciblées,
- Prospection commerciale,
- Réalisation d'études de satisfaction et de recommandation, traitement des réclamations,
- Opérations de comptabilité, gestion financière.

Respect des obligations légales et réglementaires de la banque (parmi lesquelles la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme, la conformité à la législation applicable en matière de sanctions internationales, d'embargos et gel des avoirs, gestion de la fiscalité client, respect des obligations en matière de contrôle fiscale et de déclaration, lutte contre la fraude, respect des réglementations bancaires et financières).

Gestion du risque :

calcul des indicateurs de risque, élaboration des modèles de risque ; reporting des risques opérationnels, déclarations réglementaires, Réalisation des opérations de conformité et contrôle interne.

Licéité des traitements mis en œuvre :

Les traitements mis en œuvre sont nécessaires au respect de ses obligations légales par Attijariwafa bank Europe, à la gestion et à l'exécution du présent contrat. Ils peuvent enfin nécessiter le consentement du Client ou être nécessaire aux fins des intérêts légitimes poursuivis par Attijariwafa bank Europe dans le respect des droits et libertés fondamentaux de la personne concernée.

Destinataires : De convention expresse et par dérogation au secret bancaire, Attijariwafa bank Europe est autorisée par le Client à communiquer ses données personnelles :

- aux services internes d'Attijariwafa bank Europe dans la limite de leurs habilitations,
- à toute entité du Groupe Attijariwafa bank⁽¹⁾ à des fins de prospection commerciale, de conclusion d'autres contrats ou en cas de mise en commun de moyens ou de regroupements de sociétés,
- à ses prestataires, sous-traitants et partenaires dans la limite nécessaire à l'exécution de la présente convention et des prestations qui leur sont confiées,
- aux tiers autorisés et différents organismes administratifs selon la réglementation en vigueur,

Transfert hors UE : Compte tenu de la dimension internationale du Groupe Attijariwafa bank connue du Client, les communications d'informations visées ci-dessus sont susceptibles d'impliquer des transferts de données à caractère personnel vers des pays non-membres de l'Espace Économique Européen, dont les législations en matière de protection des données à caractère personnel diffèrent de celles de l'Union Européenne. En particulier, Attijariwafa bank Europe confie à la société Attijariwafa bank, maison mère au Maroc, la réalisation de prestations ciblées nécessaires à l'exécution du présent contrat (centre de relations clients, traitements de certaines opérations internationales).

Par ailleurs, pendant toute la durée de la relation bancaire et pour la réalisation du présent contrat, Attijariwafa bank Europe peut confier certains services à des prestataires choisis pour leur expertise et leur fiabilité situés en dehors de l'Union Européenne.

L'ensemble des opérations de transfert de données hors de l'Union Européenne sont encadrées par des mesures contractuelles, physiques, organisationnelles, procédurales et techniques, rigoureuses et appropriées permettant d'assurer la sécurité et la confidentialité des données à caractère personnel.

Pour obtenir des précisions concernant les conditions des transferts et les garanties qui les encadrent, vous pouvez adresser une demande écrite dans les conditions du paragraphe « Les droits ».

Durée de conservation : Dans le cadre de l'exécution du présent Contrat, les données personnelles du Client sont conservées pour la plus longue des durées nécessaires à l'accomplissement du service, au respect des obligations réglementaires et à la conservation de la preuve en matière contractuelle jusqu'à extinction des droits des parties ou des tiers concernés (notamment en matière d'assurance). En conséquence, sauf délais spéciaux, les données peuvent être conservées durant le délai de prescription maximum. S'agissant des clients, la majorité des informations sont conservées pendant la durée de la relation contractuelle et pendant dix (10) ans après la fin de ladite relation.

Les droits : Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation du traitement, ainsi que le droit à la portabilité de ses données. Le Client peut, pour des motifs tenant à sa situation, s'opposer au traitement de ses données et donner des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de ses données après son décès. Le Client peut en outre s'opposer à ce que ses données soient utilisées ou transmises à des tiers à des fins de prospection commerciale, y compris le profilage lié à cette prospection. Lorsque le traitement repose sur le consentement du Client, il peut le retirer à tout moment. Le retrait du consentement ne compromet pas la licéité du traitement fondé sur le consentement effectué avant ce retrait. Les droits visés dans le présent paragraphe s'exercent auprès de l'entité Attijariwafa bank qui gère le contrat auquel le client est partie (agence, centre d'affaires), par demande écrite accompagnée d'un justificatif d'identité.



Le Client peut également à tout moment exercer ses droits sans frais à l'adresse postale Attijariwafa bank Europe 6-8, rue Chauchat 75009 PARIS ou par mail : dataprotection@attijariwafa.net.

Le Client peut introduire une réclamation auprès de la CNIL, 3 place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07.

PLAFOND DES OPÉRATIONS

Le montant maximum de certaines des opérations conclues au moyen du service est limité. Les plafonds fixés par la banque par opération, journalier et mensuel glissants sont consultables auprès de votre agence.

OPÉRATIONS

Créations de bénéficiaires et ordres de virements :

Avant toute opération de virement au bénéfice d'un compte non enregistré via le service «e-Attijari», le client doit enregistrer les coordonnées bancaires de ses bénéficiaires par une demande en ligne. Cette demande d'enregistrement doit être validée par la composition d'un code à usage unique reçu par SMS. Une fois la validation effectuée, le client peut immédiatement effectuer des virements vers ce nouveau bénéficiaire.

Chaque ordre de virement donne lieu à une identification et authentification du client qui vaut consentement par la saisie, d'un code confidentiel reçu par SMS.

La tarification qui sera appliquée par ordre de virement sera celle indiquée dans les conditions tarifaires de la banque.

Commande de chèquiers : la tarification qui sera appliquée par demande est celle indiquée dans les conditions tarifaires de la banque.

Signature électronique et validation de l'opération :

Il est expressément convenu entre la banque et l'Abonné qu'une fois authentifié conformément aux dispositions décrites ci-dessus, la saisie de son code secret et/ou d'un Code de Sécurité et/ou la signature électronique, lorsqu'il est requis, vaudra signature de l'Abonné, permettant ainsi son identification et prouvant consentement :

- aux opérations effectuées (virement, etc.) et l'imputation de ces dernières à l'Abonné ou au représentant de la personne morale.

TRANSFERT DE COMPTE VERS UNE AUTRE AGENCE

Le transfert, par le client, de son compte vers une autre agence Attijariwafa bank Europe en France, n'impacte en rien l'abonnement souscrit au présent Service. En effet, celui-ci sera transféré au moment du transfert des comptes de l'Abonné vers la nouvelle Agence de domiciliation du ou des compte(s) du Client. Les codes d'accès au service «e-Attijari» resteront identiques.

RÉCLAMATIONS

En premier recours amiable :

Le client a la possibilité de déposer une réclamation accompagnée de tous les justificatifs utiles à celle-ci auprès de son conseiller habituel, ou le directeur de son agence, ou au Service Client, aux coordonnées ci-après :

serviceclient@attijariwafa.net

OU

Attijariwafa bank Europe

Service Client

6-8, rue Chauchat

75009 PARIS

OU

Par téléphone au 0 800 006 846 (service d'appel gratuit depuis un poste fixe en France, y compris pour les appels passés depuis un téléphone mobile).

En deuxième recours amiable :

Si le client n'a pas reçu de réponse satisfaisante à sa réclamation, il peut aussi contacter par écrit la Cellule Arbitrage des Réclamations aux adresses ci-après :

cellule-arbitrage-reclamations@attijariwafa.net

OU

Attijariwafa bank Europe

Cellule d'arbitrage des réclamations

6-8, rue Chauchat

75009 PARIS

Pour les réclamations relatives à un service de paiement entrant dans le champ d'application de l'article L 133-45 du Code monétaire et financier : le Client peut faire une réclamation à la Banque. La réponse de la Banque doit être faite sur support papier ou sur un autre support durable s'il en est ainsi convenu avec le Client et aborde tous les points soulevés dans la réclamation. La réponse doit être transmise dans les quinze (15) jours ouvrables de la réception de la réclamation.

Si pour des raisons échappant au contrôle de la Banque celles-ci ne lui permettent pas de répondre dans le délai prescrit, la Banque envoie une réponse d'attente motivant clairement le délai complémentaire nécessaire et précisant la date ultime de la réponse définitive qui devra être reçue au plus tard trente-cinq (35) jours ouvrables suivant la réception de la réclamation.

Pour les autres réclamations n'entrant pas dans le périmètre des opérations de paiement de l'article L. 133-45 du Code monétaire et financier : dans les dix (10) jours ouvrables à compter de la réception de sa réclamation par la Banque, le Client reçoit la confirmation de sa prise en charge. Si des recherches sont nécessaires, une réponse définitive lui est communiquée dans un délai de trente (30) jours maximum.

En dernier recours amiable :

Enfin, si la réponse faite par la Cellule d'arbitrage des Réclamations ne satisfait toujours pas à la demande du client ou en l'absence de réponse à sa demande écrite dans les délais impartis, le client peut, à l'appui des réponses internes de la Banque, saisir le Médiateur à l'adresse suivante : Médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française

CS 151

75422 Paris Cedex 09

Le recours au Médiateur ne peut être effectué qu'après que le client ait saisi les deux premiers niveaux de traitement de sa réclamation, soit après épuisement des voies de recours internes d'Attijariwafa bank Europe.

Sous peine d'irrecevabilité, la saisine du Médiateur doit obligatoirement s'effectuer par écrit, en langue française et par voie postale ou de courriel (e-mail). À l'issue du délai de traitement du dossier (90 jours au plus), le Médiateur recommande une solution au litige en langue française. Les contestations, les déclarations et les avis rendus ne peuvent être ni produits ni invoqués à l'occasion de toute autre procédure (que celle de la médiation), sans l'accord des parties.

La saisine du Médiateur vaut autorisation expresse de levée du secret bancaire par le Client à l'égard de la Banque pour ce qui concerne la communication des informations nécessaires à l'instruction de la médiation. La médiation est gratuite.

La banque traite et collecte, conformément aux dispositions légales en vigueur issues notamment du RGPD, des données personnelles du Client afin de s'assurer de la bonne gestion des réclamations. Sur ce point, le client se reportera utilement à l'article relatif aux Données Personnelles. En outre, le Client est informé que le recours au service de médiation implique la collecte et l'échange de Données Personnelles entre la banque et le prestataire de confiance retenu pour assurer l'accès à un Médiateur à tous ses clients consommateurs et/ou professionnels (à savoir au jour des présentes la Société de Développement des Techniques Bancaires SDTB, destinataire des données personnelles du Client pour le seul exercice de sa mission de médiation).

SOUSCRIPTION ET MODALITÉS DE SIGNATURE

La souscription au produit prend effet à compter de la signature (électronique ou manuscrite) par la Banque et le Client des conditions générales et particulières du e-Attijari, de la remise de ses éventuelles annexes et de la remise des Conditions Tarifaires correspondant à la catégorie du Client. La signature électronique désigne tout procédé technique utilisé par la Banque pour identifier son client et recueillir son consentement à la souscription d'un produit ou d'un service, en garantissant le lien entre l'identité du Client et le contrat signé pour souscrire ledit produit ou service.

Attijariwafa bank Europe met à la disposition de ses clients, qui l'acceptent, un service leur permettant de :

- souscrire par voie électronique un produit ou un service distribué par la Banque,
- donner leur accord par voie électronique à la réalisation d'une opération bancaire.

Le Client réalise seul ou avec son conseiller le choix du produit ou service concerné et des modalités de réalisation de l'opération bancaire concernée. Après avoir vérifié et validé les informations essentielles relatives à la demande du Client, il peut accéder au service de signature électronique pour manifester son consentement en apposant, en fonction du produit ou de la prestation de service concernée :

- Une signature électronique conforme aux dispositions du Code civil, ou
- Une signature électronique avancée conforme aux normes ETSI TS 102 042 et ETSI EN 319 411-1 V1.1.1, en application du règlement européen eIDAS n°910/2014 du 23 juillet 2014.

Le Client accepte expressément que, dans le cas de l'utilisation du service de signature électronique conformément à ce qui précède, le fichier de preuve et l'ensemble des éléments qu'il contient, relatifs à cette utilisation, est admissible devant les tribunaux et fait preuve des données et des faits qu'il contient.

Le fichier de preuve s'entend de l'ensemble des éléments créés lors de la réalisation de l'opération ou de la souscription par signature électronique d'un produit ou d'un service, c'est-à-dire : les contrats ou tout document signé par signature électronique et archivé, les courriers électroniques y afférents, les accusés de réception y afférents ainsi que tous les éléments relatifs à l'authentification du Client et toutes traces informatiques concernant cette utilisation.

En cas de pluralité de contractant, il est rappelé que le contrat concerné doit être souscrit par chacun d'eux selon les mêmes modalités (format électronique ou papier).

DROIT APPLICABLE

Le présent contrat est régi par le droit Français, les juridictions françaises sont compétentes pour tout litige.

(1) Liste des sociétés du groupe Attijariwafa bank sur le site : www.attijariwafa.net