

CONDITIONS PARTICULIÈRES AU SERVICE TRANS'PACK



Attijariwafa bank
Europe



INTRODUCTION

Les conditions ci-après fixent les droits, obligations et les responsabilités respectives du titulaire du compte, du Trans'pack et d'Attijariwafa bank Europe. Ces conditions priment sur les conditions générales de la convention de compte.

CARACTÉRISTIQUES ET FONCTIONNEMENT

1- Souscription au service Trans'pack

Le service Trans'pack permet d'effectuer des transferts de fonds de la France vers le compte bénéficiaire de la banque partenaire indiqué dans la demande de souscription au service et ce, en utilisant de multiples canaux. Le client peut utiliser différents services de transfert d'argent : Trans'vir, Trans'prélèvements, Trans'compte, Trans'compte permanent, Trans'chèque, Trans'espèces trans'carte ou encore Attijari'Transfer.

Attijariwafa bank Europe décide librement d'accepter ou de refuser la souscription au service Trans'pack ainsi qu'aux différents services auxquels celui-ci donne accès.

Lors de la souscription, le titulaire du compte signe la présente demande de souscription reprenant les conditions générales et particulières de l'usage du service Trans'pack.

La présente demande de souscription remplace et annule toute souscription existante entre le client et Attijariwafa bank Europe pour les services de transferts Trans'vir (transfert par virement), Trans'prélèvements (transfert par prélèvement), Trans'espèces (transfert par dépôt d'espèces), Trans'chèque (transfert par dépôt de chèque) Trans'compte (transfert par débit compte), Trans'compte permanent (transfert par débit compte permanent), Trans'carte (transfert par carte bancaire) et Attijari'Transfer (transfert depuis e-Attijari par carte bancaire). Toutes les opérations de transferts vers le compte bénéficiaire du client s'effectueront désormais par l'intermédiaire du seul service Trans'pack tel que décrit dans les présentes.

2- Les vérifications que nous sommes tenus d'effectuer

À l'ouverture de votre compte technique de transfert, vous devrez justifier votre identité (nom, prénom, profession, etc...) à l'aide d'une pièce d'identité officielle en cours de validité comprenant photo et signature, justifier de votre domicile et enfin déposer un spécimen de votre signature. Par la suite, du fait de la présence du client en agence et à chaque opération de Trans'espèces, Trans'chèque ou Trans'carte, le donneur d'ordre devra présenter sa pièce d'identité en cours de validité comportant photo et signature.

3- Identité du bénéficiaire

Un compte de transfert ne peut avoir qu'un seul titulaire et un seul bénéficiaire. Le bénéficiaire du transfert doit obligatoirement être le titulaire du compte de transfert.

Les comptes joints sont donc expressément exclus de ce service.

4- Modification et résiliation

Aucune modification à l'initiative du client ne peut être apportée à la souscription au service Trans'pack dès lors que la demande a été signée. Pour tout changement, il convient de résilier la souscription existante et de souscrire à nouveau au service Trans'pack.

5- Caractéristiques du Compte de Transfert

Le compte de transfert est un compte spécial ayant ses propres caractéristiques :

- La non délivrance des moyens de paiement ;
- L'impossibilité de retrait d'espèces ;
- Le compte est non arrêtable et non soumis aux frais de tenue de compte ;
- Le compte ne peut être un compte joint ;
- Le compte ne peut en aucun cas passer débiteur ;
- Les relevés ne sont communiqués qu'à la demande du client.

Un compte de transfert ne peut être associé qu'à un seul compte bénéficiaire. Si le titulaire du compte de transfert possède plusieurs comptes sur lesquels il désire effectuer des transferts, il convient de souscrire au service Trans'pack pour chacun de ces comptes. Le nombre de souscription au service Trans'pack est limité à trois (3) par client.

Il est à noter également qu'un transfert de fonds accepté dans son principe et dans son montant, ne peut donner lieu à une rétractation. Les ordres d'exécution sont effectifs dès leur émission.

Si une opération de transfert faisait l'objet d'une contestation et ce, malgré les dispositions ci-dessus, Attijariwafa bank Europe se réserve le droit de recouvrer, par tous les moyens à sa disposition, les fonds transférés majorés des frais encourus.

6- Descriptif et utilisation du service Trans'vir

Le service de transfert par le canal Trans'vir permet d'effectuer des transferts de fonds en procédant à un ordre de virement depuis votre compte domicilié en France vers le compte Trans'pack domicilié chez Attijariwafa bank Europe.

Le compte de destination des transferts de fonds effectués par le canal Trans'vir est le compte bénéficiaire de la banque partenaire associé au service de transfert Trans'pack.

1- Les fonds seront transférés uniquement sur le compte bénéficiaire de la banque partenaire indiqué sur ce document de souscription.

2- Il n'y a pas de plafond au montant à transférer mais un montant minimum de vingt euros (20€) est requis.

3- Lorsque le donneur d'ordre passe l'ordre de transfert, les fonds ne peuvent plus être rappelés.

4- Attijariwafa bank Europe et les personnes intervenant dans les services de transferts d'argent de la banque ne sauraient, en aucun cas, être tenues pour responsables de tout dommage lié à un retard de réception des fonds à transférer. Attijariwafa bank Europe ne peut être tenu pour responsable si le transfert n'a pas pu être réalisé pour la/les raison(s) suivante(s) :

- Les informations, fournies par le client et/ou la banque émettrice, ne sont pas correctes ;
- Les fonds à transférer n'ont pas été reçus de la banque d'émission ;
- La non transmission des justificatifs d'origine des fonds demandé par Attijariwafa bank Europe, et ce dès le premier euro.

7- Descriptif et utilisation du service Trans'prélèvements

Le service de transfert par le canal Trans'prélèvements permet d'effectuer des transferts de fonds réguliers grâce à un prélèvement automatique de votre compte bancaire domicilié en France.

Pour souscrire au canal de transfert Trans'prélèvements, le client doit compléter un mandat de prélèvement et signer une demande de souscription au produit de transfert par prélèvement automatique Trans'prélèvements. Ces deux documents sont disponibles dans les agences Attijariwafa bank Europe et sur le site internet de la banque : <http://www.attijariwafa.net/fr>

Le compte bénéficiaire de destination des transferts de fonds effectués par le canal Trans'prélèvements est le compte bénéficiaire de la banque partenaire associé au service de transfert Trans'pack.

8- Descriptif et utilisation du service Trans'espèces

Le service de transfert par le canal Trans'espèces permet d'effectuer des transferts de fonds par dépôt d'espèces dans une agence Attijariwafa bank Europe. Le compte bénéficiaire de destination des transferts de fonds effectués par le canal Trans'espèces est le compte bénéficiaire de la banque partenaire associé au service de transfert Trans'pack.

La limite des opérations Trans'espèces est de dix-mille euros (10 000€) par an.

Lors de la remise d'espèces, Attijariwafa bank Europe se réserve le droit de demander des pièces justificatives qu'elle considérerait comme nécessaires en cas de doute et ce dès le premier euro.

Les versements en espèces sont crédités sur le compte Trans'pack du client puis débités afin d'être transférés vers le compte bénéficiaire de la banque partenaire du client. Le bordereau de versement fera preuve, vis-à-vis du remettant, de la réalité et de la consistance des valeurs déposées par ce dernier.

9- Descriptif et utilisation du service Trans'chèque

Le service de transfert par le canal Trans'chèque permet d'effectuer des transferts de fonds par dépôt de chèques dans une agence Attijariwafa bank Europe.

Le compte bénéficiaire de destination des transferts de fonds effectués par le canal Trans'chèque est le compte bénéficiaire associé au service de transfert Trans'pack.

La collecte des chèques en euros pour transfert est effectuée dans les agences et guichets Attijariwafa bank Europe et est strictement limitée aux :



- Particuliers tirant des chèques en leur faveur (donneur d'ordre est identique au bénéficiaire),
- Particuliers bénéficiaires de chèques émanant de notaires, avocats ou cabinets d'assurance, ou chèque de banque ou du Trésor Public,
- Saisonniers et intermittents (notamment les saisonniers agricoles, autres),
- Particuliers bénéficiaires de chèques émanant de leur employeur ou d'organisation de prestations sociales dans la limite de 3000 € et sous réserve de la présentation d'un justificatif au nom du donneur d'ordre.

Cette procédure exclut les chèques émis par des SCI, des membres de la famille, des sociétés, des tiers et les chèques émis par un client non résident en France.

Les remises de chèque sont prises sauf bonne fin, toutefois Attijariwafa bank Europe se réserve le droit de ne porter les remises au crédit du compte client qu'après leur encaissement effectif. A cet effet, Attijariwafa bank Europe peut exiger un relevé de compte pour vérifier la disponibilité et l'origine des fonds.

10- 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 de la banque partenaire associé au service de transfert Trans'pack.

Pour utiliser ces canaux de transfert le client doit, au préalable, ouvrir un compte courant domicilié auprès 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. Attijariwafa bank Europe 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 Attijariwafa bank Europe par courrier signé quinze (15) jours au plus tard après la réalisation du dernier transfert effectué.

Le nombre de transfert et le montant des transferts par le canal Trans'compte ne sont pas limités. Néanmoins, le montant du transfert ne peut en aucun cas dépasser le solde du compte du client domicilié auprès d'Attijariwafa bank Europe.

11- Description et utilisation du service Trans'carte

Le canal Trans'carte permet au client d'effectuer ses transferts en réalisant un paiement par carte via un Terminal de Paiement Electronique (TPE) mis à sa disposition dans les agences Attijariwafa bank Europe.

- Le donneur d'ordre, signataire du présent contrat et titulaire de la carte bancaire, ne peut pas être différent du bénéficiaire. Les fonds seront transférés uniquement sur le compte du bénéficiaire de la banque partenaire dont les coordonnées ont été mentionnées sur ce contrat.
- Un montant minimum de 25€ est requis.
- Lors de la réalisation du transfert Trans'carte, Attijariwafa bank Europe se réserve le droit de demander des pièces justifiant de la provenance des fonds, et ce dès le premier euro.
- La somme réglée via TPE est créditée sur le compte Trans'pack du client puis débitée afin d'être transférée vers le compte de destination détenu auprès de la banque partenaire, indiqué dans le contrat Trans'pack.
- Le bordereau d'avis d'exécution de transfert fera preuve vis-à-vis du donneur d'ordre, de la réalité et de la consistance des valeurs transférées par ce dernier.
- Toute annulation initiée par le client devra avoir lieu le jour de la réalisation du transfert Trans'carte.
- En cas d'erreur de saisie du montant, l'opération de transfert erronée sera annulée et une nouvelle opération sera initiée par le chargé de clientèle en agence.
- En cas d'abandon de l'opération sur le TPE, aucune transaction n'aura lieu.

12- Descriptif et utilisation du service Attijari'Transfer

Le service de transfert par le Canal Attijari'Transfer permet de réaliser des opérations de transfert d'argent destinées aux clients d'Attijariwafa bank Europe, en alimentant leur compte bénéficiaire chez nos banques partenaires. Le transfert se fait par débit d'une carte via un espace client web ou mobile.

Le service est disponible sur plateforme web et mobile. Le Client a la possibilité de télécharger l'application mobile sur Google Play ou App Store.

Le client opère une transaction à J en la réglant, par carte bancaire en EURO. Le transfert est effectué vers un compte qui fait partie du Groupe Attijariwafa bank, Attijariwafa bank Europe crédite le compte du bénéficiaire en devise locale dont le montant est directement calculé avec le taux du jour de la transaction.

Les principales fonctionnalités sont les suivantes :

- Créer un compte pour la connexion au site / à l'application
- Enregistrer une carte bancaire
- Effectuer un transfert
- Suivre l'état d'avancement du transfert
- L'envoi d'une réclamation (via messagerie e-Attijari)

13- Modalités d'exécution

Autorisation par le client et réception par Attijariwafa bank Europe de l'ordre de transfert d'argent

Les ordres de transfert d'argent sont considérés comme étant autorisés par le client lorsque celui-ci aura donné, ou sera réputé avoir donné, son consentement comme suit :

- a) en cas d'émission d'un virement depuis le compte bancaire du client, le consentement sera considéré comme valablement donné au moment où le client ordonnera à Attijariwafa bank Europe le virement en faveur de la banque partenaire ;
- b) en cas de prélèvement sur le compte bancaire du client, le consentement sera considéré comme valablement donné au moment où le client remplira et signera un « ordre de transfert par prélèvement automatique et mandat de prélèvement » ;
- c) dans le cas de l'émission d'un chèque nominatif, le consentement sera considéré comme étant valablement donné au moment où le client aura dûment rempli et signé « l'ordre de transfert par remise de chèque » ainsi que le chèque ;
- d) dans le cas d'un dépôt d'espèces, le consentement sera considéré comme étant valablement donné au moment où le client se verra remettre le bordereau de versement dûment signé ;
- e) dans le cas d'un transfert par carte, le consentement sera considéré comme étant valablement donné lorsque le client aura entré et validé son code secret de carte bancaire dans le TPE.

Dès que le client y consent ou est réputé y avoir consenti, Attijariwafa bank Europe pourra réaliser le transfert.

Le client ne pourra pas révoquer un ordre de transfert d'argent une fois celui-ci reçu par la banque partenaire, excepté si cette dernière y consent expressément.

Délai d'exécution

Les délais d'exécution d'une opération sont les délais nécessaires à sa réalisation par Attijariwafa bank Europe ou tout tiers intervenant dans l'exécution du transfert.

14- Secret professionnel et mouvement de compte

Conformément aux usages bancaires, Attijariwafa bank Europe ne peut communiquer aux tiers aucun renseignement relatif aux opérations effectuées par ses clients à moins d'avoir reçu leur autorisation expresse, d'y être tenue par la loi au sens général ou si un intérêt légitime le justifie.

Au sens du présent article, ne sont pas considérés comme tiers :

- les collaborateurs de Attijariwafa bank Europe ;
- les sociétés liées ou appartenant au Groupe dont fait partie Attijariwafa bank Europe ainsi que leurs collaborateurs.

15- Vérifications complémentaires

Pour toutes opérations de transfert d'argent, quel que soit le canal utilisé et le montant, Attijariwafa bank Europe se réserve le droit de demander au client tout justificatif supplémentaire.



16- Refus d'exécution d'une opération

Attijariwafa bank Europe peut refuser d'exécuter une opération notamment lorsqu'une décision de justice ou une réquisition judiciaire s'y oppose, ou lorsque l'opération implique une personne faisant l'objet d'une mesure de gel des avoirs, ou lorsque l'opération contrevient à un embargo. La réglementation impose à Attijariwafa bank Europe de bloquer les avoirs des individus figurant sur une liste officielle et publique de personnes dont les avoirs ont été déclarés gelés. Dans le cadre des obligations en matière de Lutte contre le Blanchiment d'argent et de Lutte Contre le Financement du Terrorisme si Attijariwafa bank Europe ne peut pas exercer les contrôles prévus par la loi et par le Code Monétaire et Financier, elle peut être amenée à refuser d'effectuer l'opération demandée.

17- Protection de la vie privée

Pour l'exécution du présent contrat, Attijariwafa bank Europe est amenée à recueillir des données à caractère personnel concernant le Client et à les utiliser dans différents traitements automatisés.

Le responsable du traitement est Attijariwafa bank Europe, 6-8 rue Chauchat, 75009 Paris. Attijariwafa bank Europe a désigné un Délégué à la protection des données dont les coordonnées sont : dpo@attijariwafa.net.

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 de transfert
- 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 Attijariwafa bank Europe (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
- Réalisation des opérations de conformité et contrôle interne.

Par ailleurs, pour l'exécution de certaines finalités visées au paragraphe « finalités des traitements mis en œuvre », Attijariwafa bank Europe peut avoir recours à une segmentation et des profilages. Dans ce cas, Attijariwafa bank Europe veille à ce que ces traitements ne constituent pas des prises de décision automatisées produisant des effets juridiques, vous concernant ou vous affectant de manière significative.

Chaque traitement de données personnelles mis en œuvre par Attijariwafa bank Europe s'appuie sur une base juridique précise. Les traitements ci-dessus sont nécessaires au respect d'une obligation légale ou réglementaire à laquelle Attijariwafa bank Europe est soumis, à la gestion et à l'exécution du ou des contrats auxquels le Client est partie. Le traitement peut 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.

De convention expresse et par dérogation au secret professionnel, Attijariwafa bank Europe est autorisée par le Client à communiquer ses données personnelles aux destinataires suivants :

- 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, intermédiaires, courtiers et assureurs dans la limite nécessaire à l'exécution du présent contrat et des prestations qui leur sont confiées,
- Aux tiers autorisés et différents organismes administratifs selon la réglementation en vigueur,

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

- Aux médiateurs, auxiliaires de justice et officiers ministériels, aux bénéficiaires ou cessionnaires subrogés dans les droits de créances de Attijariwafa bank Europe dans le cadre d'opérations de titrisation ou de cessions de créances,
- Aux bénéficiaires de virements de fonds et les prestataires de services de paiement à des fins de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme.

Compte tenu de la dimension internationale du Groupe Attijariwafa bank connue du Client et de la nature même des opérations bancaires objet du présent contrat, les communications d'informations visées ci-dessus impliquent 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, pendant toute la durée de la relation bancaire et pour la réalisation même du présent contrat et des opérations sollicitées par le Client, Attijariwafa bank Europe transfère les données personnelles du Client à ses prestataires choisis pour leur expertise et à la Banque partenaire situé hors de l'Union Européenne.

Par ailleurs, 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).

Bien que l'ensemble de ces transferts soient encadrés par des mesures contractuelles, physiques, organisationnelles et techniques appropriées permettant d'assurer la sécurité et la confidentialité des données à caractère personnel, le Client est informé des risques qu'ils peuvent faire courir sur ces données et a été mis en mesure de souscrire de manière éclairée au présent contrat. A tout moment le Client peut obtenir des précisions sur les conditions desdits transferts et les garanties qui les encadrent en adressant une demande écrite auprès du Délégué à la Protection des Données à l'adresse dpo@attijariwafa.net.

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 (notamment en matière d'assurance). S'agissant des clients, la majorité des informations sont conservées pendant la durée de la relation contractuelle et pendant 10 ans après la fin de ladite relation.

Les droits visés dans le présent paragraphe s'exercent auprès de l'entité Attijariwafa bank Europe 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.

18- Tarification

Le compte de transfert n'est pas soumis aux frais de tenue de compte étant donné qu'il n'est destiné qu'à des opérations de transfert.

La tarification relative aux opérations liées à ce compte figure dans les conditions générales et tarifaires de Attijariwafa bank Europe.

Le compte Trans'pack est un simple compte technique interne à Attijariwafa bank Europe qui ne fait l'objet d'aucune tarification. Seuls les différents services de transferts font l'objet d'une tarification remise au Client lors de la souscription aux dits services.

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.

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 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 mois après cette communication vaut acceptation du nouveau tarif. Le client peut contester la modification tarifaire, dans ce délai de deux 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.



19- Succession

Notification de décès :

En cas de décès d'un Client, les héritiers ou ayants droits doivent immédiatement en avvertir la Banque par écrit. La cessation des transferts en cours sur le compte sont conditionnés à la notification du décès du titulaire du compte Trans'pack et à la réception de son acte de décès. Les héritiers ou ayants droits assument les conséquences d'une déclaration tardive à Attijariwafa bank Europe.

Après réception de la notification de décès, Attijariwafa bank Europe gèle tous les avoirs du défunt dans l'attente du règlement de la succession.

Solidarité et indivisibilité :

Les héritiers et les ayants droits du donneur d'ordre décédé sont tenus solidairement et indivisiblement de respecter tous les engagements du donneur d'ordre envers Attijariwafa bank Europe.

20- Clôture

a) A l'initiative du Client – Sans préavis

La présente souscription est à durée indéterminée, le souscripteur peut y mettre fin à tout moment sous réserve des opérations en cours en formulant sa demande :

- Par écrit signé directement à l'agence
- Par courrier recommandé avec demande d'avis de réception envoyé à l'adresse suivante :
Attijariwafa bank Europe Service TSC
6-8 rue Chauchat
75009 Paris

b) A l'initiative de la Banque - Préavis

La Banque peut, en respectant un délai de préavis de deux (2) mois à compter de la date d'envoi, clôturer le compte de Trans'pack en adressant au Client une lettre recommandée avec AR (ou tout autre moyen similaire si envoi à l'étranger) à l'adresse figurant sur les relevés de compte. La Banque n'est pas obligée de respecter le délai de préavis de deux (2) mois précité en cas de comportement gravement répréhensible ou décès du Client.

21- Réclamations

Le client a la possibilité de déposer une réclamation accompagnée de tous les justificatifs utiles à celle-ci (notamment l'éventuel dépôt de plainte en cas de fraude).

Il est rappelé que toute réclamation doit être adressée, par écrit au Chargé de Clientèle, Responsable 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).

Si la réponse faite par l'agence bancaire de rattachement ou le Service Client ne satisfait pas à la demande du client, celui-ci peut adresser un courriel (e-mail) ou un courrier à la Cellule d'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

Il est rappelé qu'en tout état de cause et conformément à l'article L133-45 du Code monétaire et financier, une réponse définitive de la Banque (hors procédure de médiation) est adressée au réclamant dans le délai de quinze (15) jours ouvrables à réception de la réclamation. Si pour des raisons échappant au contrôle de Attijariwafa bank Europe celles-ci ne permettent de répondre au Client dans le délai prescrit, Attijariwafa bank Europe envoie une réponse d'attente motivant clairement le délai complémentaire dans une limite de trente-cinq (35) jours ouvrables suivant la réception de la réclamation.

Pour les autres réclamations n'entrant pas dans le périmètre des services 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 Attijariwafa bank Europe, 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 deux (2) mois maximum.

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 le délai de quinze (15) jours, le client peut, à l'appui des réponses internes de Attijariwafa bank Europe, 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). A 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.

Attijariwafa bank Europe 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 Attijariwafa bank Europe 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 SDBT, destinataire des données personnelles du Client pour le seul exercice de sa mission de médiation).

22- Droit Applicable

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

23- Modifications de la convention

Toute mesure légale et réglementaire qui aurait pour effet de modifier tout ou partie de la présente convention sera applicable dès son entrée en vigueur sans préavis ni information préalable. En cas de contradiction avec les présentes Conditions Générales, ce sont ces mesures législatives ou réglementaires qui prévaudront.

Attijariwafa bank Europe peut également apporter des modifications aux dispositions des Conditions Générales, notamment pour les adapter aux besoins de la clientèle et aux évolutions techniques.

Attijariwafa bank Europe informera le client de ces modifications par tous moyens. Le client disposera alors d'un délai de deux mois à compter de l'envoi de cette information pour contester le cas échéant ces modifications en demandant la résiliation de son adhésion au service ou au produit auquel une modification est apportée ou en demandant la résiliation de la présente convention, par lettre recommandée adressée à votre agence.

L'absence de contestation du client dans ce délai, vaut acceptation des modifications.

La clôture du contrat à la demande du client, suite à une contestation relative à une modification substantielle des dispositions des Conditions Générales, ne donnera lieu à la perception d'aucuns frais.

Attijariwafa bank Europe se réserve le droit de modifier les termes des présentes conditions du service Trans'pack. Dans ce cas, Attijariwafa bank Europe en avertira les clients souscripteurs qui auront alors un délai de deux (2) mois pour contester un tel changement.



24- 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 Trans'pack, 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 :

- a) Souscrire par voie électronique un produit ou un service distribué par la Banque,
- b) 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 de ses modalités d'exécution selon les règles applicables au produit ou service concerné ou 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 :

- a) Une signature électronique conforme aux dispositions du Code civil, ou
- b) 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).