

FAQ



e-ATTIJARI



Attijariwafa bank
Europe

Croire en vous

Question n°1

e-Attijari, qu'est-ce que c'est ?

e-Attijari est un service de banque à distance vous permettant de consulter vos comptes, d'effectuer des opérations en temps réel et de bénéficier de nombreux services en ligne, 24h/24 et 7j/7.

Question n°2

Quelles sont les conditions de souscription ?

Vous devez être âgé (e) de plus de 18 ans (ou de plus de 16 ans si titulaire du pack Stud'In) et détenir un ou plusieurs comptes courants actifs auprès d'Attijariwafa bank Europe en France.

Question n°3

Comment puis-je y souscrire ?

La souscription peut se faire soit :

- En vous présentant à votre agence
- A distance si vous êtes déjà client Attijariwafa bank Europe avec une vérification d'identité complétée à jour

Question n°4

Combien coûte le service e-Attijari ?

Le service e-Attijari est gratuit.



Question n°5

Puis-je accéder au service e-Attijari depuis mon téléphone portable ?

Le service e-Attijari est disponible sur plateforme web et application mobile. Vous pouvez télécharger l'application mobile sur:

- Play Store
- App Store

Question n°6

Quels sont les avantages de ce nouveau service ?

Cette nouvelle solution vous offre plusieurs avantages en termes de :

- **Sécurité** : la connexion ainsi que les opérations effectuées en ligne sont sécurisées par des technologies performantes à l'échelle internationale.
- **Confidentialité** : les données et les transactions que vous effectuez sont strictement confidentielles.
- **Facilité de gestion des opérations courantes** via une interface simple depuis votre ordinateur, votre tablette ou votre smartphone, en quelques clics et sans vous déplacer.
- **Instantanéité** : vous pouvez visualiser votre situation financière en temps réel.
- **Economie** : le service e-Attijari est un service gratuit.
- **Accessibilité** : e-Attijari vous permet de souscrire et avoir accès aux différents produits/services Attijariwafa bank Europe directement depuis votre espace en ligne. De plus, le service propose une consultation et le téléchargement des différents documents bancaires liés à votre compte (Extrait de compte, Relevé de compte et avis d'opérés).



Question n°7

Quelles sont les fonctionnalités disponibles via l'espace client web ?

La consultation :

- De comptes, soldes et mouvements opérés sur les comptes (90 derniers jours) ;
- Des mouvements et extrait de compte en PDF ;
- De prélèvements (liste des autorisations de prélèvements et historique de prélèvements) ;
- Consultation de l'historique des virements ;
- Des numéros utiles ;
- Des données personnelles.

La réalisation de vos transactions en ligne :

- Virements ponctuels, permanents ou à échéance vers vos comptes ou vers un tiers bénéficiaire ;
- Virements de masse pour les clients professionnels ;
- Annulation des virements permanents vers vos comptes ou vers bénéficiaires ;
- Gestion des bénéficiaires (Création/Suppression) ;
- Transferts d'argent vers le Maroc, la Tunisie, le Sénégal, le Mali, la Mauritanie, les Comores ou la Côte d'Ivoire via le canal de transfert d'argent par débit compte « Trans'compte web ponctuel ou permanent » ou le canal de transfert d'argent par carte bancaire via « Attijari'Transfer » (hors Comores) ;
- Gestion des services de transferts en ligne Attijari'Transfer (Enregistrement de carte/Historique/Annulation/Suppression de carte).

Les services en ligne :

- Gestion de chèquiers (Demande/Annulation/Suivi) ;
- Consultation et gestion de la carte bancaire (Visuel/Opposition/Modification des Plafonds) ;
- Édition, téléchargement et partage de RIB par mail ;
- Suivi de la gestion des comptes ;
- Messagerie ;
- Création et gestion d'alerte (e-mail) ;
- Changement et réinitialisation du code PIN ;
- Changement et réinitialisation du mot de passe ;
- Gestion des tâches.



Question n°8

Quelles sont les fonctionnalités disponibles via l'application mobile ?

La consultation :

- De comptes, soldes et mouvements opérés sur les comptes (90 derniers jours) ;
- Des mouvements et extrait de compte en PDF ;
- De prélèvements (liste des autorisations de prélèvements et historique de prélèvements) ;
- Consultation de l'historique des virements ;
- Des numéros utiles.

La réalisation de transactions en ligne :

- Virements ponctuels, permanent ou à échéance vers vos comptes ou vers un tiers bénéficiaire ;
- Annulation des virements permanents vers vos comptes ou vers bénéficiaires ;
- Gestion des bénéficiaires (Création/Suppression) ;
- Transferts d'argent vers le Maroc, la Tunisie, le Sénégal, le Mali, la Mauritanie, les Comores ou la Côte d'Ivoire via le canal de transfert d'argent par débit compte « Trans'compte web ponctuel ou permanent » ou le canal de transfert d'argent par carte bancaire via « Attijari'Transfer » (hors Comores) ;
- Gestion des services de transferts en ligne Attijari'Transfer (Enregistrement de carte/Historique/Annulation/Suppression de carte).

Les services en ligne :

- Identification biométrique par empreinte ou Face-ID ;
- Gestion de chèquiers (Demande/Annulation/Suivi) ;
- Consultation et gestion de la carte bancaire (Visuel/Opposition/Plafond) ;
- Édition, téléchargement et partage de RIB ;
- Suivi de la gestion des comptes ;
- Messagerie ;
- Changement et réinitialisation du code PIN ;
- Changement et réinitialisation de mot de passe ;
- Gestion des tâches.



Question n°9

Comment puis-je accéder au service e-Attijari ?

Suite à la signature de votre contrat e-Attijari, vous recevrez :

- Un email avec un identifiant à 8 caractères et un URL ;
- Un SMS avec un mot de passe provisoire à 8 chiffres.

Lors de votre première connexion, vous recevrez un lien URL par email sur lequel il faudra cliquer, saisir le mot de passe provisoire reçu par SMS (OTP) et définir votre mot de passe définitif. Après validation, vous serez redirigé vers la page d'authentification de la plateforme e-Attijari pour vous connecter et accéder à vos comptes.

Dans le cas d'un compte joint, chaque titulaire bénéficiera d'un identifiant et d'un mot de passe qui lui est propre.

Question n°10

À ma première connexion, la modification du mot de passe est-elle obligatoire ?

Oui, la modification du mot de passe est une étape nécessaire lors de la première connexion afin que vous puissiez mettre en place votre mot de passe personnel pour une sécurité maximale. Assurez-vous de ne jamais communiquer votre mot de passe à autrui.

Question n°11

Que faire en cas de perte ou de l'oubli de mes codes d'accès ?

Dès lors que vous vous apercevez de la perte ou de l'oubli de votre identifiant, vous devez immédiatement prendre contact avec votre conseiller par téléphone. Celui-ci se chargera de vous le communiquer par tout moyen sécurisé. Dans le cas d'un simple oubli de votre mot de passe ou PIN, vous



pouvez les réinitialiser directement en ligne via la fonctionnalité « Mot de passe ou PIN oublié » sur la page d'accueil d'e-Attijari.

Question n°12

Est-ce que l'accès à mes comptes en ligne est sécurisé ?

Attijariwafa bank Europe a mis en place plusieurs dispositifs pour garantir la sécurité de vos données sur le service e-Attijari :

- Envoi de votre identifiant et de l'URL de définition de votre mot de passe par e-mail.
- Envoi du mot de passe provisoire par SMS sur votre téléphone portable.

Dès votre première connexion, vous êtes invité à modifier le mot de passe en en créant un nouveau de votre choix.

Pour sécuriser les services transactionnels (virement, ajout de bénéficiaires), votre code PIN vous est demandé.

En cas de non réception, vous pouvez contacter votre conseiller en agence ou le Centre Relation Client.

De votre côté, assurez-vous que personne ne regarde votre écran d'ordinateur lorsque vous saisissez votre mot de passe. Ce code doit rester confidentiel et ne doit être communiqué à personne, il est également conseillé de le modifier régulièrement. Enfin, Il ne faut jamais oublier de se déconnecter après la visite de la plateforme e-Attijari.

Question n°13

Quels sont les comptes consultables dans ma liste des comptes ?

Vous pouvez consulter tous les comptes déclarés dans votre contrat lors de la souscription.



Question n°14

Comment sont traités mes demandes de virements ?

À la date d'échéance du virement, ce dernier est traité comme suit :

- Si le solde disponible du compte émetteur est suffisant, votre virement est exécuté et votre compte est débité instantanément.
- Si le solde disponible du compte émetteur est insuffisant, votre virement est rejeté.

Question n°15

Combien de chèquiers puis-je commander en ligne ?

Il est possible de commander 1 chéquier par mois si vous êtes un particulier et 2 chèquiers par mois si vous êtes une entreprise.

Question n°16

Quel est le délai de mise à disposition d'un chéquier commandé en ligne ?

Le délai moyen de mise à disposition en agence du chéquier commandé en ligne est de 10 jours ouvrés à compter de la date de la commande.



Question n°17

Puis-je modifier mon mot de passe en ligne ?

Oui, vous pouvez modifier à tout moment votre mot de passe dans votre espace connecté via la rubrique « Réglages ».

Question n°18

Puis-je modifier mes informations personnelles en ligne ?

Non, les informations déclarées dans votre contrat e-Attijari doivent être modifiées par votre conseiller clientèle en agence.

Question n°19

Quelle est la durée de validité du service e-Attijari ?

La souscription au service e-Attijari se fait pour une durée illimitée.

Question n°20

Comment puis-je résilier le service e-Attijari ?

La résiliation du service e-Attijari peut se faire à tout moment par courrier adressé à votre agence. La résiliation prend effet à expiration du mois en cours.

