

# CONDITIONS GENERALES DU SERVICE BANQUE DIRECTE

Le CRÉDIT DU MAROC rénove son service de banque en ligne cdmNET pour sa clientèle de particuliers, de professionnels et de petites entreprises, le nouveau service renommé en « Banque Directe » est accessible sur Internet, il est désigné ci-après par le « Service ».

Le service Banque Directe est ouvert à tout client, agissant dans le cadre de son activité soit personnelle (clientèle des particuliers) soit professionnelle (clientèle des professionnels et des petites entreprises), personne physique majeure capable ou personne morale, titulaire d'un compte ouvert dans les livres du CRÉDIT DU MAROC et ayant accepté les conditions particulières du Service qu'il aura signées et les présentes conditions générales.

Le service Banque Directe permet à distance :

- la consultation et la gestion de comptes et autres services souscrits,
- la réalisation d'opérations bancaires,
- la communication par messagerie sécurisée avec la banque, dans les termes et conditions prévus dans les présentes.

Le contenu du Service, dont les applications peuvent être progressives et évolutives, est décrit au paragraphe « C. Conditions de fonctionnement du Service ».

## A. UTILISATION DU SERVICE

L'accès au service Banque Directe s'effectue à partir d'un terminal (ordinateur, téléphone mobile, ...) connecté au réseau Internet. L'acquisition ou la location du terminal, son installation et sa maintenance ainsi que les frais d'accès et d'utilisation du réseau ne sont pas à la charge du CRÉDIT DU MAROC.

Le client déclare être informé que la sécurité du fonctionnement du réseau de télécommunication ne peut être garantie par le CRÉDIT DU MAROC.

Le CRÉDIT DU MAROC ne peut être tenu pour responsable des conséquences qui résultent d'une erreur de manipulation de la part du client ou d'une anomalie de transmission, ainsi que de l'impossibilité d'accès au service résultant notamment d'un incident technique. Le CRÉDIT DU MAROC s'engage par ailleurs à mettre en œuvre, dans ses systèmes, des moyens techniques et d'organisations appropriés tenant compte de l'état actuel de la technologie pour le fonctionnement du service et la sécurité des opérations. Pour des raisons de sécurité, le CRÉDIT DU MAROC peut être amené à suspendre l'accès au service.

## B. ACCES AU SERVICE ET REGLES DE PREUVE

### 1. Objet

Les règles d'accès et de preuve du Service ont pour objet de préciser et définir les moyens mis à disposition du client pour effectuer un certain nombre d'opérations via les services de banque en ligne par Internet du CRÉDIT DU MAROC. Dans ce cadre et afin de permettre l'utilisation de ses services en ligne, le CRÉDIT DU MAROC met en œuvre une solution d'authentification, dans les termes et conditions définis aux présentes.

Cette solution d'authentification a pour objectif de permettre au Client de réaliser les opérations telles que décrites ci-dessous dans les termes et conditions définis dans la présente convention :

- accéder au service, notamment pour consulter ses comptes,
- effectuer des transactions bancaires.

Cette convention relève des conditions générales du contrat de banque en ligne dénommé «Banque Directe », ainsi que de la Convention de Compte, des contrats de produit ou service concernés.

La présente convention remplace toutes versions précédentes conformément à leurs dispositions relatives à la modification du contrat et à leurs conditions financières.

En cas de contradiction ou de divergence entre les différentes dispositions de ces documents, les dispositions du présent document prévaudront sur celles des autres documents.

### 2. Définitions

Les termes mentionnés dans la présente convention comportant une majuscule ou édités en caractères italiques sont définis comme ci-après :

Identification du client : procédure consistant à reconnaître le client dans les systèmes informatiques du CRÉDIT DU MAROC à partir d'un identifiant.

Identifiant : élément communiqué au client par le CRÉDIT DU MAROC lui permettant de reconnaître le client de manière certaine.

Authentification du client : procédure consistant à vérifier par des moyens appropriés l'identité déclarée par le client. L'authentification permet d'apporter la preuve de l'identité déclarée par le client lors de l'identification.

Code personnel d'accès : code à caractère confidentiel et personnel, transmis initialement à une adresse postale du client servant à authentifier le client lors de son accès au Service.

Code de validation : code à usage unique non réutilisable et confidentiel, transmis par SMS à un numéro de mobile précisé dans les conditions particulières du Service et servant à valider certaines transactions.

Transaction simple : transaction nécessitant une simple confirmation du client déjà authentifié.

Transaction sensible : transaction nécessitant une confirmation par un Code de validation du client déjà authentifié.

Bénéficiaire pré-validé : compte ou carte prépayée pré-enregistré dans le but de permettre des transactions à destination du bénéficiaire sur simple confirmation du client déjà authentifié, donc sans Code de validation. L'enregistrement d'un Bénéficiaire pré-validé est une Transaction sensible.

## 3. Procédure de Délivrance des Codes personnel d'accès et des Codes de validation

### 3.1 Procédure de délivrance des codes

#### 3.1.1 Délivrance du Code personnel d'accès

Ce code est délivré initialement par courrier postal.

En cas d'oubli, le client peut obtenir un nouveau code :

- Soit instantanément, en utilisant sa carte bancaire sur un GAB du CRÉDIT DU MAROC
- Soit par courrier postal, en faisant la demande par téléphone au service clientèle du CRÉDIT DU MAROC.

#### 3.1.2 Délivrance d'un Code de Validation

En vue de la validation d'une Transaction sensible, un Code de validation est délivré au client au moyen d'un SMS envoyé au numéro mobile inscrit à cet effet par le client dans les conditions particulières du Service.

Un Code de validation est lié à la Transaction sensible à valider ; le SMS envoyé et contenant ce code rappelle la nature de la transaction et ses principales données.

## 3.2. Obligations des parties dans le cadre de la délivrance des Codes personnel d'accès et Codes de validation

### 3.2.1 Obligations à la charge des clients

Le client s'engage à respecter l'ensemble des règles de sécurité ci-après décrites, à savoir :

- changer son Code personnel d'accès lors de la première authentification et le changer régulièrement,
- avertir immédiatement (par téléphone ou en agence) le CRÉDIT DU MAROC afin de faire bloquer l'accès au Service s'il suspecte que son code est connu d'un tiers,
- garder sous son contrôle le téléphone mobile dont le numéro a été inscrit dans les conditions particulières dans le but de pouvoir recevoir des Codes de validation et en cas de perte ou de vol de son téléphone mobile, le client doit le signaler à la banque et demander la suspension du Service,
- respecter et mettre en œuvre les conseils de sécurité concernant ses moyens d'authentification communiqués sur le site du CRÉDIT DU MAROC, notamment en mémorisant le Code personnel d'accès sans l'écrire, en ne le transmettant à personne,
- mettre en œuvre tous les moyens à sa disposition pour s'assurer que son terminal est raisonnablement sécurisé.

La responsabilité du CRÉDIT DU MAROC ne peut être engagée en cas de piratage et/ou utilisation frauduleuse du Code personnel d'accès ou d'un Code de validation du client du fait d'une erreur de manipulation de la part du client, de la négligence de celui-ci, ou d'un virus affectant le terminal utilisé. Le client est donc seul responsable du matériel informatique qu'il utilise, ainsi que de l'usage et de la conservation de ses codes qui lui sont personnels et dont il s'interdit de les transmettre à quiconque.

### 3.2.2 Obligation à la charge du CRÉDIT DU MAROC

Le CRÉDIT DU MAROC s'engage à :

- s'assurer de l'identité du client demandant l'émission ou la réémission d'un code par des moyens appropriés, ainsi que de l'adresse postale du client indiquée dans le justificatif de domicile conservé par le CRÉDIT DU MAROC,
- permettre, à tout moment, en ligne, le changement du Code personnel d'accès,
- permettre, pendant les horaires ouverts, en agence ou par téléphone, de faire bloquer l'accès au Service.
- apporter une information, des conseils de sécurité et une liste de moyens de sécurisation que le CRÉDIT DU MAROC considère comme étant raisonnablement efficaces pour assurer la protection du terminal du client ; ces conseils sont indiqués sur le site du CRÉDIT DU MAROC.
- mettre en œuvre des moyens techniques, des procédures et des compétences de manière conforme à l'état de l'art, en termes de sécurité et de disponibilité des systèmes.

## 4. Accès au service

### 4.1. Description

Le client se connecte à l'interface d'accès et saisit dans la zone permettant l'authentification par Code personnel d'accès ses éléments d'identification (numéro de compte), ainsi que son Code personnel d'accès puis valide sa saisie. Les systèmes informatiques du CRÉDIT DU MAROC vérifient le code saisi et donnent accès ou non au Service en fonction de cette vérification. En cas d'essais infructueux, au bout de plusieurs tentatives, l'accès au Service est temporairement bloqué.

### 4.2. Obligations des parties dans le cadre de l'accès au service

Le client s'engage à :

- s'assurer qu'il n'accède au service via Internet qu'à partir des sites suivants, dont l'adresse doit être saisie manuellement dans son navigateur ou, le cas échéant, enregistré dans ses favoris : <https://ebanking.cdm.co.ma/> ou <http://www.cdm.co.ma/>. Le CRÉDIT DU MAROC ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable en cas de tentative d'accès au service via toute autre adresse Internet,
- Informer et avertir le CRÉDIT DU MAROC par téléphone ou en agence de toute tentative de fraude visant à récupérer son Code personnel d'accès et dont il pourrait être la victime.

Le CRÉDIT DU MAROC s'engage à :

- assurer une veille sécuritaire sur les possibilités de fraude visant à récupérer le Code personnel d'accès du client par ruse ou filoutage
- fournir des informations de sensibilisation aux clients sur le site du CRÉDIT DU MAROC.

### 4.3. Administration de la preuve sur l'accès au service

Le CRÉDIT DU MAROC et le client conviennent de façon expresse que l'utilisation par le client de son Code personnel d'accès, tel que décrits à l'article 4.1 des présentes, fait preuve de la connexion du client au service Banque Directe.

Il est expressément convenu que toute interrogation ou opération intéressant le ou les comptes du client réalisées conformément à la procédure décrite dans l'article 4 « accès au service » est réputée effectuée, quelle qu'en soit l'origine, par le client lui-même.

Il est expressément convenu que les enregistrements informatiques de la banque ou leur reproduction sur un quelconque support feront foi entre les parties, sauf pour chacune d'elles à apporter la preuve contraire.

Les enregistrements informatiques seront conservés dans des conditions de sécurité appropriées.

## 5. Validation de transactions

### 5.1. Description

Après avoir accédé au service Banque Directe comme décrit aux présentes à l'article 4, le client a la possibilité d'effectuer un certain nombre d'opérations bancaires entrant dans le périmètre du contrat Banque Directe qu'il aura souscrit. En cas de saisie d'opérations par le client sur son compte ou celui de son mandant (notamment virement, commande de chéquier,...) un récapitulatif de l'opération demandée est présenté au client, avant sa prise en compte par le CRÉDIT DU MAROC, afin qu'il puisse la confirmer ou l'annuler.

Cette confirmation se fait avec ou sans Code de validation selon la nature de la transaction (Transaction sensible ou non).

Dans le cas d'une Transaction sensible :

- avant de saisir le Code de validation à titre de confirmation de la transaction, le client est invité à vérifier le numéro de mobile utilisé et après réception du Code de validation par SMS, à vérifier la transaction telle que rappelée dans le SMS,
- le CRÉDIT DU MAROC vérifie que le code saisi par le client correspond effectivement à celui qui lui avait été communiqué par SMS. En cas d'essais infructueux, au bout de plusieurs tentatives, l'accès au Service est temporairement bloqué.

Il est convenu entre le CRÉDIT DU MAROC et le client que la fiabilité de ce procédé est présumée jusqu'à preuve contraire.

### 5.2 Obligations

Le client s'engage, concernant la validation de transactions, à :

- s'assurer qu'il ne valide une telle transaction qu'après avoir accédé au service dans les conditions décrites à l'article 4 des présentes et en cas de confirmation par Code de validation, avoir vérifié la conformité du contenu du SMS avec la transaction qu'il a initiée,
- vérifier la bonne prise en compte de l'opération par le système, notamment en consultant les historiques et ses relevés de compte.

En cas de contestation d'opération, le client est tenu de signaler avec diligence toute anomalie à la banque et en veillant à fournir toute information à l'appui de sa contestation, dont le cas échéant SMS contenant le Code de validation.

Le CRÉDIT DU MAROC s'engage à mettre en œuvre les moyens de l'état de l'art permettant d'effectuer les opérations de vérification décrites et refuser de réaliser une opération qui n'aurait pas été validée correctement par le client.

### 5.3. Administration de la preuve sur la validation de transactions

Il est convenu de façon expresse entre le CRÉDIT DU MAROC et le Client que la validation des transactions dans les conditions décrites dans l'article 5 des présentes démontre le consentement du client aux transactions ainsi effectuées et justifie leur imputation à son compte ou à celui de son mandant.

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 constituent également pour le CRÉDIT DU MAROC et le client la preuve desdites instructions et la justification de leur imputation au compte du client.

Le CRÉDIT DU MAROC ne conserve ces enregistrements que pendant 6 mois. Passé ce délai, aucune réclamation n'est recevable en ce qui concerne les opérations initiées.

Les informations communiquées par le service Banque Directe s'entendent sauf erreur ou omission et sous réserve des opérations en cours. Les écritures auxquelles le client a accès peuvent avoir un caractère provisoire.

Les relevés d'écritures (établis sur) papiers (par le CRÉDIT DU MAROC) ou sous format PDF mis en ligne par le CRÉDIT DU MAROC via le service e-Relevés de consultation de documents en ligne, (si le client a opté pour la souscription de ce service) et le cas échéant, les confirmations écrites d'opérations, continueront à faire foi entre les parties dans les conditions habituelles, telles que déterminées dans la convention de compte précitée.

## C. CONDITIONS DE FONCTIONNEMENT DU SERVICE

### 1. Conditions générales de fonctionnement

L'ensemble des opérations effectuées dans le cadre du service Banque Directe est accessible aux conditions réglementaires ou convenues par ailleurs, d'ouverture et de fonctionnement des comptes et sous réserve de provision en compte.

Certaines opérations sont limitées en montant pour des raisons de sécurité.

En cas d'interruption du Service, le client convient d'effectuer les opérations couvertes par le service Banque Directe au guichet de son agence.

### 2. Consultation des comptes, encours cartes

Le client est autorisé à consulter la situation et les opérations de ses comptes personnels. Il est également autorisé à consulter l'encours des cartes à débit différé rattachées à ces comptes.

Les informations sont fournies à la date précisée sur l'écran et sous réserve des opérations en cours de traitement. Ces informations s'entendent sauf erreur ou omission. Le client est tenu de contrôler les relevés de comptes périodiques papiers adressés par la banque. S'il choisit de souscrire au service « e-Relevés », le client devra contrôler ses relevés de compte en ligne, mis à sa disposition par le CRÉDIT DU MAROC sous format PDF, sur l'espace réservé à cet effet.

Les relevés de comptes périodiques papiers adressés par le CRÉDIT DU MAROC continueront à faire foi entre les parties dans les conditions habituelles, telles que déterminées dans la convention de compte. Les relevés d'opérations affichés sur le site de gestion de compte personnalisé sous tout autre format que le format PDF décrit ci-dessus ne constituent en aucun cas des relevés de compte opposables aux tiers mais de simples relevés d'opérations.

### 3. Virements et recharges de cartes prépayées

Le client a la possibilité de saisir des ordres de virement de compte à compte dont il est titulaire au CRÉDIT DU MAROC (Transaction simple).

Il a également la possibilité de saisir des ordres de virement vers des comptes de tiers ou des ordres de recharge de cartes prépayées :

- soit vers un Bénéficiaire pré-validé (Transaction simple)
- soit en validant l'ordre par l'utilisation d'un Code de validation (Transaction sensible).

Le client a la possibilité d'enregistrer des prototypes de transaction pré-validée à partir de virements ou de recharges de cartes prépayées déjà effectués. Les données de la transaction et en particulier son bénéficiaire sont mémorisées. Cela permet :

- d'enregistrer le bénéficiaire dans une liste des Bénéficiaires pré-validés s'il n'en faisait pas déjà parti ; dans ce cas, il s'agit d'une Transaction sensible
- de faciliter la saisie à partir du prototype d'une nouvelle transaction vers le même bénéficiaire.

Il est possible d'enregistrer plusieurs prototypes de transaction pré-validée pour un même bénéficiaire.

Le client a la possibilité de supprimer un prototype de transaction pré-validée ; cela n'affecte pas la liste des Bénéficiaires pré-validés.

Le client a la possibilité de supprimer un bénéficiaire de la liste des Bénéficiaires pré-validés ; cela n'affecte pas les prototypes de transaction pré-validée.

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

Dans le cadre de son obligation de vigilance et en vue de protéger le client contre toute opération frauduleuse, le CRÉDIT DU MAROC se réserve le droit de suspendre l'exécution de tout ordre de virement transmis par le biais du Service Banque Directe afin de procéder aux vérifications complémentaires d'usage. Le CRÉDIT DU MAROC pourra, le cas échéant, exiger que l'ordre de virement soit donné sous la forme d'un ordre papier manuscrit.

Outre les précisions figurant aux présentes, tout ordre de virement donné par le biais du Service sera exécuté par le CRÉDIT DU MAROC selon les conditions prévues dans la convention de compte.

### 4. Commande de chéquier - édition RIB

Le client a la possibilité d'effectuer des commandes de chèquiers et d'éditer des RIB/IBAN sur ses comptes consultables via le service Banque Directe.

### 5. Messagerie Sécurisée

Dans le cadre du Service, le CRÉDIT DU MAROC met à disposition du client, un système de messagerie sécurisée en ligne, ci-après définie comme « Messagerie ».

#### 5.1. Conditions d'accès

L'accès à la Messagerie s'effectue à partir d'un terminal connecté au réseau Internet, dans les mêmes conditions et selon la même procédure que celles décrites au Chapitre « B. Accès et Règles de preuve » du présent contrat.

Il est rappelé que l'accès au service Banque Directe et par voie de conséquence à la Messagerie est réservé au client et que le client est entièrement responsable de l'usage et de la conservation de son code personnel d'accès, ainsi que des conséquences d'une divulgation de celui-ci à quiconque.

La responsabilité du CRÉDIT DU MAROC ne peut être engagée quant aux conséquences qui résulteraient d'un usage frauduleux ou abusif du code.

#### 5.2. Conditions d'utilisation

La Messagerie est destinée aux échanges d'informations entre le Client et la banque.

Les instructions ou commandes portant sur la réalisation d'une opération, la souscription d'un produit ou service bancaire, financier ou d'assurance doivent être effectuées soit par Internet si le Service le permet, soit de façon courante en agence.

La Messagerie peut être utilisée par le CRÉDIT DU MAROC :

- pour communiquer des offres commerciales de la banque
- pour transmettre au client des documents que celui-ci devra retourner par voie postale.

La Messagerie ne peut être utilisée que dans le cadre des échanges d'informations sus citées intervenant entre le Client et la banque. Elle ne peut être utilisée dans le cadre d'échanges entre le Client et tout tiers à sa relation avec la banque.

### 5.3. Obligation du Client

Le client est responsable de tout contenu qu'il envoie par la Messagerie.

Le client s'interdit dans le cadre de l'utilisation de la Messagerie de se livrer à des actes, de quelque nature que ce soit (notamment à des actes d'envoi, diffusion, édition, émission, publication ou de toute autre manière), qui seraient contraires à la loi, porteraient atteinte à l'ordre public, ou aux droits d'un tiers. En particulier, et sans que cette liste soit limitative, le client s'interdit de :

- falsifier des données, messages ou documents, des en-têtes de messages ou de données d'identification ou de connexion à un service ou manipuler de toute autre manière un identifiant aboutissant à dissimuler l'origine de la transmission d'un contenu via la Messagerie,
- émettre, diffuser, transmettre ou rendre accessible de toute autre manière tout contenu comprenant ou constituant des virus informatiques ou tout autre code ou programme informatique conçus pour interrompre, détruire, détourner ou limiter les fonctionnalités ou les performances de tout logiciel, ordinateur, service ou outil de communications électroniques sans que cette énumération ne soit limitative,
- perturber, ralentir, bloquer ou altérer le flux normal des données échangées dans le cadre de la Messagerie, accélérer le rythme de défilement des contenus de la Messagerie de telle manière que le fonctionnement de la Messagerie soit modifié ou altéré ou commettre toute autre action ayant un effet perturbateur équivalent sur les fonctionnalités de la Messagerie,
- accéder frauduleusement, se maintenir, entraver ou perturber les systèmes d'information du service Banque Directe et notamment de la Messagerie, les serveurs, les réseaux connectés à la Messagerie ou refuser de se conformer aux conditions requises, aux procédures, aux règles générales ou aux dispositions réglementaires applicables aux réseaux connectés à la Messagerie.

### 5.4. Confidentialité des échanges, données personnelles

La Messagerie est un espace de communications privées permettant au client d'échanger avec la banque des fichiers et des messages à caractère personnel, pouvant ainsi être qualifiés de correspondances privées.

Les échanges entre le client et le CRÉDIT DU MAROC sont par ailleurs confidentiels, puisque soumis au secret bancaire. Ces informations étant protégées par le secret professionnel, le CRÉDIT DU MAROC ne pourra les communiquer à des tiers que sur réquisition d'une autorité judiciaire ou administrative dûment habilitée.

Les données personnelles du client sont conservées et font l'objet de traitements dans le respect de la loi et notamment de la loi 09-08 « protection des données à caractère personnel » et dans les conditions prévues dans la convention de compte.

## D. CONDITIONS FINANCIERES – TARIFS

### Annexe aux CONDITIONS GENERALES DU SERVICE BANQUE DIRECTE

Pour la clientèle des professionnels et des petites entreprises est proposée par extension au service Banque Directe la faculté d'enregistrer des Utilisateurs secondaires en plus de l'Utilisateur principal ayant souscrit au Service.

L'objet de cette annexe aux conditions générales du Service est de préciser en quoi consiste cette extension de service et les règles qui s'y attachent.

#### 1. Définitions additionnelles

Les termes mentionnés dans la présente convention comportant une majuscule ou édités en caractères italiques sont définis comme ci-après :

**Utilisateur principal** : le signataire des conditions particulières du Service, client professionnel personne physique ou mandataire / représentant légal du client personne morale.

**Utilisateur secondaire** : une personne physique autorisée expressément par l'Utilisateur principal à accéder sous la responsabilité de celui-ci au service Banque Directe.

**Préparation d'une transaction** : la saisie et la sauvegarde des données d'une transaction en vue d'une validation ultérieure de celle-ci par l'Utilisateur principal.

#### 2. Droits

L'Utilisateur principal a tous les droits de consultation des informations accessibles via le Service, de préparation et de validation de transactions.

Un Utilisateur secondaire n'a que les droits de consultation et de préparation de transactions. Un Utilisateur secondaire ne pourra valider aucune transaction, même une Transaction Simple et a fortiori une Transaction sensible.

L'usage de la Messagerie sécurisée est réservé à l'Utilisateur principal.

#### 3. Identification et Authentification d'un Utilisateur secondaire

##### 3.1. Identification d'un Utilisateur secondaire

L'Identifiant d'un Utilisateur secondaire est de même nature que pour l'Utilisateur principal mais avec une extension à l'Identifiant de l'Utilisateur principal (i.e. « Numéro de compte suivi de « Secondaire ii », ii étant le numéro d'ordre de l'Utilisateur secondaire entre 01 et 04 au plus).

##### 3.2. Authentification d'un Utilisateur secondaire

L'Authentification d'un Utilisateur secondaire se fait au moyen de l'Identifiant et d'un Code personnel d'accès propre à cet utilisateur.

3.3. Procédure de délivrance d'un Code personnel d'accès d'un Utilisateur secondaire

Le Code personnel d'accès est communiqué par courrier postal adressé à l'utilisateur secondaire « chez » l'Utilisateur principal.

Les conditions financières des produits et services proposés par le CRÉDIT DU MAROC figurent sur le site [www.cdm.co.ma](http://www.cdm.co.ma).

Le CRÉDIT DU MAROC indique au client les modifications qui peuvent intervenir entre deux publications par tout moyen écrit. L'absence de manifestation écrite d'un désaccord de la part du client avant l'entrée en vigueur du nouveau tarif vaut acceptation de ce dernier. Il en est de même pour les évolutions d'un service ou des conditions générales du Service.

Concernant l'accès au site Banque Directe, les frais d'accès et d'utilisation du réseau de télécommunication sont à la charge du client, selon les modalités fixées par ses fournisseurs d'accès et opérateurs de télécommunications.

Le CRÉDIT DU MAROC demeure étranger à tout litige pouvant intervenir entre le client et ceux-ci.

#### E. DUREE, MODIFICATION, SUSPENSION ET RESILIATION

##### 1. Durée et conditions de résiliation

La convention de service Banque Directe est conclue pour une durée indéterminée et peut être dénoncée par l'une ou l'autre des parties, à tout moment, moyennant le respect d'un préavis de 30 jours calendaires suivant notification écrite.

La clôture des comptes courants du client à l'initiative de l'une ou l'autre des parties, entraînera toutefois la résiliation de la convention, sans formalité ni délai.

##### 2. Suspension de l'accès au service Banque Directe :

Le CRÉDIT DU MAROC peut suspendre selon les cas l'utilisation de tout ou partie du service Banque Directe dans un des cas suivants :

- Impossibilité de prélever le montant d'une cotisation d'une option tarifée pour quelque cause que ce soit,
- Existence d'un incident bancaire affectant un des comptes du client, notamment blocage,
- En cas de procédure de sauvegarde, redressement ou liquidation judiciaire du client,
- Avis à Tiers Détenteur ou Saisie Arrêt.

##### 3. Modifications

Le client peut demander d'apporter des modifications à sa convention (notamment le plafond des virements). Celles-ci seront effectives sous réserve d'acceptation par le CRÉDIT DU MAROC.

Le service Banque Directe peut être complété et ses conditions d'utilisation sont susceptibles d'évoluer en fonction notamment des progrès technologiques ou pour améliorer la qualité ou la sécurité des services. Le client sera informé de ces évolutions deux mois à l'avance par tout moyen et tout document approprié mis à sa disposition. Elles sont considérées comme acceptées, à défaut de résiliation de la convention dans le délai précité.

En cas d'oubli, un nouveau Code personnel d'accès pourra être délivré à l'Utilisateur secondaire sur demande de l'Utilisateur principal, toujours par courrier postal adressé à l'Utilisateur secondaire « chez » l'Utilisateur principal.

#### 4. Gestion des Utilisateurs secondaires

##### 4.1. Enregistrement d'un Utilisateur secondaire

L'Utilisateur principal pourra faire enregistrer en agence de 1 à 4 Utilisateurs secondaires.

Un avenant par Utilisateur secondaire est alors à signer avec mention :

- Du numéro d'ordre attribué à l'Utilisateur secondaire (d'où on déduit son Identifiant)
- Du nom – prénom de l'Utilisateur secondaire (sous la responsabilité de l'Utilisateur principal).

La prise en compte d'un tel avenant entraîne l'envoi du Code personnel d'accès propre à l'Utilisateur secondaire enregistré.

##### 4.2. Suppression d'un Utilisateur secondaire

L'Utilisateur principal peut faire supprimer en agence un Utilisateur secondaire, ce qui rend ensuite inopérant son Identifiant et son Code personnel d'accès.

#### 5. Règles en matière d'Utilisateurs secondaires

Le CRÉDIT DU MAROC et le client conviennent de façon expresse que tout Utilisateur secondaire enregistré intervient sous l'entière responsabilité du client.

L'Utilisateur principal atteste de la sincérité de l'identité déclarée des Utilisateurs secondaires.

Le client accepte de façon expresse de lever le secret bancaire au profit des Utilisateurs secondaires qu'il aura enregistré pour les informations consultables via le Service.

L'Utilisateur principal s'engage à informer chaque Utilisateur secondaire des présentes conditions générales, y compris la présente annexe et se fait fort de les faire respecter par tous les Utilisateurs secondaires. Ainsi, les règles et preuves en matière d'accès s'appliquent aussi aux Utilisateurs secondaires.

La gestion des Utilisateurs secondaires incombe à l'Utilisateur principal sur la base de l'article 4 de la présente annexe.

## الشروط العامة لخدمة البنك المباشر

**مصرف المغرب** يجدد الخدمة المصرفية عبر الإنترنت cdmNET للخواص والمهنيين والشركات الصغيرة، الخدمة الجديدة تحمل اسم "البنك المباشر" وهي متاحة على شبكة الإنترنت، ويشار إليها فيما يلي باسم "الخدمة".

تكون الخدمة متوفرة لكل زبون يتصرف في إطار نشاطه الشخصي (الزبائن الخواص) أو المهني (الزبائن المهنيون أو المقاولات الصغيرة) بصفته شخصا ذاتيا راشدا وملتصا بالأهلية أو شخصا معنويا، يمتلك حسابا مفتوحا بسجلات **مصرف المغرب** ويقبل الشروط الخاصة للخدمة التي يكون قد وقع عليها والشروط العامة هذه.

وتمكّن خدمة البنك المباشر عن بعد مما يلي:

- الاطلاع على الحسابات والخدمات الأخرى المنخرط فيها وتبديلها؛
- إنجاز عمليات بنكية؛
- التواصل عبر مراسلة مؤمنة مع البنك طبقا للبنود والشروط المنصوص عليها في هذه الوثيقة.

وتقدم الفقرة "ج - شروط عمل الخدمة" وصف مضمون الخدمة، التي يمكن أن تكون تطبيقاتها قابلة للتقدم والتطوير.

### أ- استعمال الخدمة

يتم الحصول على خدمة البنك المباشر انطلاقا من مطراف (حاسوب أو هاتف محمول أو غيرهما) مرتبط بشبكة الانترنت. ولا يتكفل **مصرف المغرب** باقتناء المطراف أو كرائه ولا تركيبه وصيانته ومصاريف الحصول على الشبكة واستعمالها.

ويصرح الزبون بأنه على علم بأن سلامة اشتغال شبكة الاتصالات لا يمكن أن يكون محل ضمان من **مصرف المغرب**.

كما لا يمكن تحميل **مصرف المغرب** مسؤولية العواقب الناجمة عن استعمال معيب من طرف الزبون أو عيب في البث أو استحالة الولوج إلى الخدمة لاسيما نتيجة حادث تقني. ومن جهة أخرى، يتعهد **مصرف المغرب** بوضع إمكانيات تقنية وتنظيمية ملائمة في نظامها، حسب الوضعية الحالية للتكنولوجيا من أجل اشتغال الخدمة وسلامة العمليات. وللأسباب الأمنية، يمكن أن يقوم **مصرف المغرب** بتعليق الولوج إلى الخدمة.

### ب- الولوج إلى الخدمة وقواعد الإثبات

#### 1. الهدف

تهدف قواعد الوصول وقواعد إثبات الخدمة إلى تحديد ووصف الإمكانيات الموضوعية تحت تصرف الزبون من أجل إنجاز مجموعة من العمليات بواسطة الخدمات البنكية عبر الانترنت لبنك **مصرف المغرب**. وفي هذا الإطار، وبغية تمكين زبائن **مصرف المغرب** من استعمال خدماته البنكية، يقوم بإعداد مسطرة التأكد من الهوية طبقا للبنود والشروط المحددة في هذه الوثيقة.

وتهدف مسطرة التأكد من الهوية في تمكين الزبون إلى إنجاز العمليات الواردة أدناه طبقا للبنود هذه الاتفاقية وشروطها:

- الولوج إلى الخدمة، لاسيما للاطلاع على حساباته؛
- إنجاز عمليات بنكية.

وترتبط هذه الاتفاقية بالشروط العامة لعقد البنك عبر الانترنت الحامل لتسمية "البنك المباشر" واتفاقية الحساب وعقود المنتوجات أو الخدمات المعنية بالأمر.

وتنسخ هذه الاتفاقية جميع الصيغ السابقة طبقا لمقتضياتها المتعلقة بتغيير العقد وبشروطها المالية.

وفي حالة تعارض أو اختلاف ما بين مختلف مقتضيات تلك الوثائق، ترجّح مقتضيات هذه الوثيقة على باقي الوثائق.

## 2. تعريف المصطلحات والعبارات

تحمل المصطلحات والعبارات الواردة في هذه الاتفاقية، المكتوبة ببند عريض أو بحروف مائلة، التعريف التالي:

\* إثبات هوية الزبون: إجراء يتمثل في التعرف على الزبون ضمن النظم المعلوماتية لبنك **مصرف المغرب** بواسطة رمز تعريفي.

\* الرمز التعريفي: عنصر يقوم **مصرف المغرب** بإبلاغ الزبون به يمكنه من التعرف على الزبون بشكل أكيد.

\* التأكد من هوية الزبون: إجراء يمكن في التحقق بالوسائل الملائمة من الهوية التي يصرح بها الزبون ويمكن التأكد من هوية الزبون من تقديم الحجة على الهوية التي يصرح بها خلال التحقق من الهوية.

\* رمز الاستعمال الشخصي: قن سري وشخصي، يتم توجيهه أولا إلى عنوان بريدي للزبون يسمح بالتأكد من هوية هذا الأخير عندما يلجُ الخدمة.

\* رمز المصادقة: قن باستعمال فريد غير قابل لإعادة الاستعمال وسري، يتم توجيهه عبر رسالة نصية قصيرة (SMS) على رقم هاتف محمول يتم تحديده ضمن الشروط الخاصة للخدمة ويُستعمل للمصادقة على بعض العمليات.

\* عملية بسيطة: عملية تتطلب تأكيدا بسيطا من الزبون الذي تم التأكد من هويته مسبقا.

\* عملية حساسة: عملية تستوجب التأكد من خلال رمز تصديق الزبون الذي تم التأكد من هويته مسبقا.

\* المستفيد المصادق عليه مسبقا: حساب أو بطاقة سابقة الأداء وسابقة التسجيل بهدف السماح بعمليات تجاه المستفيد من خلال تأكيدات بسيط من الزبون الذي تم التأكد من هويته مسبقا وبالتالي، دون رمز المصادقة. ويعتبر تسجيل مستفيد مصادق عليه مسبقا عملية حساسة.

## 3. إجراء تسليم الرموز الشخصية لاستعمال الخدمات ورموز المصادقة

### 3.1 إجراء تسليم الرموز الشخصية لاستعمال الخدمات

#### 3.1.1 تسليم رمز الاستعمال الشخصي

يتم تسليم هذا القن في أول وهلة عبر البريد. وفي حالة نسيانه، يمكن للزبون الحصول على رمز جديد:

- إما على الفور، من خلال استعمال بطاقته البنكية في الشباك الآلي لمصرف المغرب؛
- أو بالبريد، من خلال تقديم طلب عبر الهاتف لقسم خدمة الزبائن بمصرف المغرب.

#### 3.1.2 تسليم رمز المصادقة

بغية تصديق عملية حساسة، يتم تسليم الزبون رمزا للمصادقة بواسطة رسالة نصية قصيرة يتم إرسالها إلى رقم الهاتف المحمول المسجل من طرف الزبون لهذا الغرض وفقا للشروط الخاصة للخدمة.

ويتم ربط رمز المصادقة بالعملية الحساسة الواجب المصادقة عليها، وتُذكر الرسالة القصيرة المرسله والمتضمنة للرمز طبيعة العملية وأهم معطياتها.

### 3.2 واجبات الطرفين في إطار تسليم رموز الاستعمال الشخصية ورموز المصادقة.

#### 3.2.1 واجبات الزبون

يلتزم الزبون باحترام مجموع قواعد السلامة الواردة أدناه:

- تغيير رمز الاستعمال الشخصي الخاص به خلال أول عملية تأكيد الهوية وتغييره بانتظام؛

- إخبار وإعلام مصرف المغرب بالهاتف أو لدى الوكالة البنكية بأي محاولة تديلية ترمي إلى الحصول على رمزه الشخصي للاستعمال والتي قد يكون ضحية لها.
- يلتزم مصرف المغرب بما يلي:
- ضمان بقطعة أمنية بخصوص إمكانيات التديليس الرامية إلى الحصول على رمز الزبون الشخصي للاستعمال باستخدام الغش والتديليس؛
- عرض معلومات تحسيس الزبائن على موقع مصرف المغرب.

### 4.3 تدبير حجة الولوج إلى الخدمة

- اتفق مصرف المغرب والزبون صراحة أن استعمال الزبون لرمزه الشخصي الخاص بالولوج كما هو منصوص عليه في المادة 4.1 من هذه الوثيقة يعتبر حجة على اتصال الزبون بخدمة البنك المباشر.
- تم الاتفاق صراحة أن أي سؤال أو أي عملية تتعلق بحساب أو حسابات الزبون تعتبر عملية منجزة من طرف الزبون نفسه كيفما كان مصدرها.
- تم الاتفاق صراحة أن التسجيلات المعلوماتية للبنك أو استنساخها على أي من الوسائط تكون لها قوة الإثبات بين الطرفين ما لم يثبت أحد الطرفين خلاف ذلك.
- يحتفظ بالتسجيلات المعلوماتية وفق شروط السلامة الملائمة.

### 5. المصادقة على العمليات

#### 5.1 الوصف

- بعد الولوج إلى خدمة البنك المباشر كما هو وارد في المادة 4 من هذه الوثيقة، يمكن للزبون القيام بعدد من العمليات البنكية التي تدخل في نطاق عقد البنك المباشر الذي وقعه الزبون. وفي حالة قيام الزبون بعملية في حسابه أو في حساب وكيله (خصوصا عمليات التحويل البنكي وطلب دفتر شيكات وغيرهما)، يعرض على الزبون ملخص للعملية المطلوبة قصد تمكين الزبون من تأكيدها أو إلغائها قبل أن يشرع مصرف المغرب في تنفيذها.
- يتم هذا التأكيد باستعمال رمز المصادقة أو بدونه بحسب طبيعة العملية (عملية حساسة أم لا).
- إذا كانت العملية حساسة:

- قبل إدخال رمز المصادقة لتأكيد العملية، يطلب من الزبون التأكد من رقم الهاتف المحمول المستعمل وبعد التوصل برمز المصادقة بواسطة رسالة نصية قصيرة، التأكد من العملية المشار إليها في الرسالة النصية القصيرة؛
- يتأكد مصرف المغرب أن الرمز الذي أدخله الزبون يطابق الرمز الذي توصل به بواسطة الرسالة النصية القصيرة. وفي حالة محاولات فاشلة متعددة، يتم تجميد الخدمة مؤقتا.

- تم الاتفاق بين مصرف المغرب والزبون أنه يمكن الاعتماد على هذه الطريقة إلى حين إثبات العكس.

#### 5.2 الالتزامات

- فيما يتعلق بالمصادقة على العمليات، يلتزم الزبون بما يلي:
- لا يصادق على هذه العملية إلا بعد أن يلج إلى الخدمة وفق الشروط المحددة في المادة 4 من هذه الوثيقة وفي حالة التأكيد بواسطة رمز المصادقة، يتأكد من مطابقة محتوى الرسالة النصية القصيرة مع العملية التي شرع فيها.
- التأكد من تقييد النظام للعملية بشكل صحيح خصوصا عن طريق مراجعة ملف التسجيلات وكشوفات حسابه.

- في حالة المنازعة في أي عملية، يجب على الزبون أن يخبر البنك فوراً بأي خلل مع الحرص على تقديم أي معلومة تدعم شكايته، بما فيها، إن اقتضى الحال، الرسالة النصية القصيرة التي تحتوي على رمز المصادقة.

- إعلام مصرف المغرب فوراً (بالهاتف أو لدى الوكالة البنكية) بغية منع الولوج إلى الخدمة إذا شك في معرفة الغير برمزه الخاص؛
- الاحتفاظ شخصيا على هاتفه المحمول الذي تم تسجيل رقمه طبقا للشروط الخاصة بهدف تمكينه من استلام رموز المصادقة وفي حالة فقده أو سرقة، ينبغي عليه أن يُعلم البنك ويطلب تعليق الولوج إلى الخدمة؛
- احترام وتنفيذ نصائح السلامة الخاصة وسائل التحقق من الهوية الواردة على موقع مصرف المغرب لاسيما من خلال حفظ رمز الاستعمال الشخصي عن ظهر قلب دون كتابته ودون إخبار أي شخص غيره به؛
- إعمال كافة الإمكانيات المتوفرة لديه للتأكد من أن مطرافه مؤمن بشكل معقول.

- لا يمكن تحميل مصرف المغرب المسؤولية في حالة قرصنة و/أو استعمال رمز الاستعمال الشخصي أو أحد رموز للتصديق الخاصة بالزبون استعمالا تديلسيا بفعل خطأ في الاستعمال من طرف هذا الزبون أو من جراء تقصير من هذا الأخير أو بسبب فيروس يضرب المطراف المستعمل. وبالتالي، يبقى الزبون وحده مسؤولا عن الأجهزة المعلوماتية التي يستخدمها واستعمال رموزه الخاصة به والحفاظ عليها، والتي يمنع على نفسه إخبار أي شخص غيره بها.

### 3.2.2 واجبات مصرف المغرب

يلتزم مصرف المغرب بما يلي:

- التأكد من هوية الزبون الذي يطلب إصدار أو إعادة إصدار أحد الرموز بوسائل مناسبة ومن العنوان البريدي للزبون الواردة في وثيقة إثبات محل المخابرة الذي يحتفظ به مصرف المغرب؛
- السماح في كل لحظة على الانترنت بتغيير رمز الاستعمال الشخصي؛
- السماح خلال ساعات العمل لدى الوكالة البنكية أو بالهاتف بتعليق الولوج إلى الخدمة؛
- تقديم المعلومات ونصائح السلامة ولائحة بوسائل السلامة التي يعتبرها مصرف المغرب فعالة بشكل معقول لضمان حماية مطراف الزبون، وتوجد تلك النصائح على موقع مصرف المغرب؛
- توظيف كافة الإنكانيات التقنية والإجراءات والكفاءات بشكل مطابق \*للاستعمال/للمتطلبات\* في مجال السلامة وجاهزية النظام.

### 4. استعمال الخدمة

#### 4.1 وصف العملية

- يرتبط الزبون بواجهة التطبيقات التفاعلية ويُدخل في الحيز المخصص للتأكد من الهوية من خلال رمز الاستعمال الشخصي معطيات تعريفه البنكية (رقم حسابه) ورمزه الشخصي لاستعمال الخدمة ويؤكد المعطيات المُدخلة. تقوم النظم المعلوماتية لمصرف المغرب بالتحقق من الرمز المُدخّل وتسمح بالحصول أو عدم الولوج إلى الخدمة حسب عملية التأكد هذه. وفي حالة القيام بعدة محاولات خاطئة، يتم تجميد الخدمة مؤقتا.

#### 4.2 واجبات الطرفين في إطار الولوج إلى الخدمة

يلتزم الزبون بما يلي:

- التأكد من الولوج إلى الخدمة عبر الانترنت فقط انطلاقا من الموقعين التالبيين، اللذين ينبغي على الزبون إدخال عنوان كل منهما يدويا على برنامج للتصفح أو إن اقتضى الحال المسجل ضمن المواقع المفضلة لديه:

أو <https://ebanking.cdm.co.ma>  
<http://www.cdm.co.ma>

- ولا يمكن تحميل مصرف المغرب المسؤولية في حالة محاولة الولوج إلى الخدمة عبر أي عنوان آخر للانترنت ؛

يمكن للزبون إدخال أوامر بالتحويلات من حساب إلى حساب في ملكيته لدى **مصرف المغرب** (عملية بسيطة).

كما يمكنه كذلك إدخال أوامر بالتحويلات إلى حسابات الغير أو أوامر بإعادة تعبئة البطاقات مسبقة الأداء:

- إما إلى مستفيد مصادق عليه مسبقا (عملية بسيطة)؛
- وإما بالمصادقة على الأمر عن طريق استعمال رمز المصادقة (عملية حساسة).

يمكن للزبون تسجيل نماذج العمليات مسبقة المصادقة انطلاقا من تحويلات أو إعادة تعبئة البطاقات مسبقة الأداء منجزة مسبقا. ويتم تسجيل معطيات العملية في الذاكرة وخصوصا المستفيد من العملية. وهذا يمكن مما يلي:

- تسجيل المستفيد في لائحة المستفيدين المصادق عليهم مسبقا إذا لم يكونوا مسجلين في هذه اللائحة من قبل. وفي هذه الحالة تكون هذه العملية عملية حساسة؛
- تسهيل مسك المعطيات انطلاقا من نموذج عملية جديدة لفائدة المستفيد نفسه.

ويمكن تسجيل مجموعة من نماذج العمليات مسبقة المصادقة بالنسبة للمستفيد نفسه.

ويمكن للزبون إلغاء أحد نماذج العمليات مسبقة المصادقة دون أن يؤثر ذلك في لائحة المستفيدين المصادق عليهم مسبقا.

يمكن للزبون إلغاء أحد المستفيدين من لائحة المستفيدين المصادق عليهم مسبقا دون أن يؤثر ذلك في نماذج العمليات مسبقة المصادقة.

لا يمكن تنفيذ أي أمر ما لم تكن وضعية حساب الخصم سوية ويتوفر على مؤونة موجودة وكافية. وفي إطار التزام البنك باليقظة ومن أجل حماية الزبون من العمليات التدلّيسية، يحتفظ **مصرف المغرب** بحقه في تعليق تنفيذ أي أمر بالتحويل مرسل عن طريق خدمة البنك المباشر بغية القيام بالتحقيقات الإضافية الاعتيادية. ويمكن لمصرف المغرب عند الاقتضاء أن يطلب من الزبون القيام بأمر بالتحويل مكتوب على الورق بخط اليد.

بالإضافة إلى التوضيحات الواردة في هذه الوثيقة، يقوم **مصرف المغرب** بتنفيذ أي أمر بالتحويل مقدم عن طريق خدمة البنك المباشر وفق الشروط المنصوص عليها في اتفاقية الحساب.

#### 4. طلب دفتر الشيكات - نشر كشف التعريف البنكي RIB

يمكن للزبون طلب دفتر الشيكات ونشر كشف تعريفه البنكي RIB/IBAN على حساباته التي يمكن الاطلاع عليها عن طريق خدمة البنك المباشر.

#### 5. خدمة المراسلات عبر الانترنت الآمنة

في إطار هذه الخدمة يضع **مصرف المغرب** تحت تصرف الزبون نظاما للإرساليات الآمنة على الانترنت، والمشار إليها فيما بعد بعبارة "خدمة المراسلات عبر الانترنت".

#### 5.1. شروط الولوج إلى الخدمة

يتم الولوج إلى خدمة المراسلات عبر الانترنت انطلاقا من جهاز مرتبط بشبكة الانترنت، وفق الشروط نفسها وطبقا للإجراء ذاته المنصوص عليها في الباب "ب- الولوج إلى الخدمة وقواعد الإثبات" من هذه الوثيقة.

يجب التذكير أن الولوج إلى خدمة البنك المباشر وبالتالي إلى "خدمة المراسلات عبر الانترنت" مخصص للزبون الذي يبقى مسؤولا مسؤولية كاملة عن استعمال رمز ولوجه الشخصي والاحتفاظ به، ومسؤولا كذلك على عواقب كشف هذا الرمز الشخصي لأي كان.

لا يمكن تحميل **مصرف المغرب** مسؤولية العواقب المترتبة عن الاستعمال التدلّيسي أو سوء استعمال الرمز.

#### 5.2. شروط الاستعمال

خدمة المراسلات عبر الانترنت مخصصة لتبادل المعلومات بين الزبون والبنك.

يلتزم **مصرف المغرب** باستخدام الوسائل المتوفرة التي تمكن من تنفيذ عمليات المصادقة ورفض إنجاز أي عملية غير مصادق عليها بشكل صحيح من طرف الزبون.

#### 3.5. تدبير الحجة على المصادقة على العمليات

تم الاتفاق صراحة بين **مصرف المغرب** والزبون أن المصادقة على العمليات وفق الشروط الواردة في المادة 5 من هذه الوثيقة تؤكد موافقة الزبون على العمليات المنجزة وتبرر تقييد هذه العمليات في حسابه أو حساب موكله.

تعتبر التسجيلات التي تقوم بها أجهزة **مصرف المغرب** المستعملة في تلقي التعليمات أو استنساخها على وسيط معلوماتي أو ورقي حجة أيضا بالنسبة لمصرف المغرب والزبون على تلقي تلك التعليمات ومبررا لتقييدها في حساب الزبون.

يحتفظ **مصرف المغرب** بهذه التسجيلات لمدة 6 شهور فقط. وبعد انصرام هذا الأجل، لا تقبل أي شكاية بخصوص العمليات المنجزة.

تعتبر المعلومات التي تقدمها خدمة البنك المباشر صحيحة ما لم يقع خطأ أو سهو وشريطة العمليات الجارية. ويمكن للتقييدات التي يلج إليها الزبون أن يكون لها طابع مؤقت.

تحتفظ كشوفات العمليات (المطبوعة على الورق) من طرف **مصرف المغرب** أو في شكل PDF التي يضعها **مصرف المغرب** على الانترنت بواسطة خدمة الكشوفات الإلكترونية (e-Relevés) الخاصة بالاطلاع على الوثائق على الانترنت، (إذا اختار الزبون الاشتراك في هذه الخدمة) وإن اقتضى الحال، التأكيدات المكتوبة الخاصة بالعمليات، تحتفظ بقوة الإثبات بين الطرفين وفق الشروط المعتادة، كما هو محدد في اتفاقية الحساب المذكورة سابقا.

#### ج. شروط استعمال الخدمة

##### 1. شروط الاستخدام العامة

يمكن الولوج إلى جميع العمليات المنجزة في إطار خدمة البنك المباشر وفق الشروط التنظيمية أو المتفق عليها وخصوصا ما يتعلق بفتح الحساب واستخداماته شريطة وجود المؤونة في الحساب.

تكون بعض العمليات محدودة من حيث مبالغها لضرورة السلامة.

في حالة توقف الخدمة يجب على الزبون إنجاز العمليات التي تغطيها خدمة البنك المباشر في الموزع الخاص بوكالته البنكية.

##### 2. الاطلاع على الحسابات والعمليات الجارية بالبطاقات

يرخص للزبون بالاطلاع على الوضعية والعمليات في حساباته الشخصية. كما يرخص له بالاطلاع على العمليات الجارية بالبطاقات ذات المديونية المؤجلة المرتبطة بهذه الحسابات.

تقدم المعلومات حسب التاريخ المحدد على الشاشة ماعدا العمليات في طور المعالجة. وتعتبر هذه المعلومات صحيحة ما لم يقع خطأ أو سهو. ويجب على الزبون مراقبة كشوفات الحسابات الدورية المطبوعة على الورق التي يوجهها البنك. وإذا اختار الزبون الاشتراك في خدمة e-Relevé، عليه مراقبة كشوفات حسابه على الانترنت الموضوعة تحت تصرفه من طرف **مصرف المغرب** في شكل PDF في الفضاء الموضوع لهذا الغرض.

تحتفظ كشوفات الحساب الدورية المطبوعة على الورق والموجهة من طرف **مصرف المغرب** بقوة الإثبات بين الطرفين وفق الشروط المعتادة، كما هو محدد في اتفاقية الحساب. كما أن كشوفات العمليات المنشورة على موقع تسيير الحساب الشخصي في أي شكل من الأشكال غير شكل PDF المشار إليه أعلاه لا تعتبر في أي حال من الأحوال كشوفات حساب في مواجهة الغير ولكنها مجرد كشوفات للعمليات.

##### 3. التحويلات وإعادة تعبئة البطاقات مسبقة الأداء

فإن مصرف المغرب لا يمكنه أن يطلع عليها الغير إلا بناء على طلب من سلطة قضائية أو إدارية تتمتع بالأهلية على الوجه الصحيح.

يتم الاحتفاظ بالبيانات والمعلومات الشخصية للزبون وتكون موضوع معالجات في إطار احترام القانون وخاصة منه القانون 08-09 المتعلق بحماية البيانات ذات الطبيعة الشخصية وكذلك في إطار احترام الشروط المنصوص عليها في اتفاقية الحساب.

#### د. الشروط المالية – التعريفات

يمكن الاطلاع على الشروط المالية المتعلقة بالمنتجات والخدمات المقترحة من طرف مصرف المغرب في الموقع الإلكتروني [www.cdm.co.ma](http://www.cdm.co.ma)

يقوم مصرف المغرب باطلاع الزبون على التعديلات التي يمكن أن تدخل على منشورين بأي وسيلة كتابية. ويعتبر عدم تعبير الزبون كتابة عن عدم موافقته على التعريفة الجديدة بمثابة موافقة منه على هذه التعريفة الجديدة. و يتعلق الأمر نفسه بالتغييرات التي تدخل على الخدمة أو الشروط العامة للخدمة.

وبخصوص ولوج موقع البنك المباشر، فإن مصاريف ولوج واستعمال شبكة الاتصالات السلكية يتحملها الزبون، وذلك وفق الإجراءات والكيفيات المحددة من طرف مزودي الولوج والشركات الفاعلة في ميدان الاتصالات السلكية.

يكون مصرف المغرب دوما بعيدا عن أي نزاع ينشأ بين الزبون وهؤلاء الشركات والفاعلين.

#### هـ. مدة العقد وإجراءات تعديله وتعليقه وفسخه

##### 1. مدة الفسخ وشروطه

يتم إبرام اتفاقية خدمة البنك المباشر لمدة غير محددة ويمكن فسخها من قبل أي واحد من الطرفين في أي وقت مقابل احترام أجل إشعار قدره 30 يوما وذلك بموجب إشعار كتابي.

يترتب عن إغلاق الحسابات الجارية للزبون بمبادرة من أي واحد من الطرفين، فسخ هذه الاتفاقية دون التقيد بأي إجراء أو أجل.

##### 2. تعليق لولوج إلى خدمة البنك المباشر

يمكن لمصرف المغرب تعليق خدمة البنك المباشر، وفق حالات الاستعمال إما كلياً أو جزئياً، وذلك في أي من الحالات التالية:

- استحالة استخلاص مبلغ واجب اشتراك واحد متعلق بخيار وفق التعريفة المحددة لأي سبب من الأسباب؛
- وقوع حادث أو إشكال بنكي يمس حسابا من حسابات الزبون وخاصة إيقاف الحساب؛
- في حالة خضوع الزبون لمسطرة الحماية أو التسوية أو التصفية القضائية؛
- إشعار للطرف غير الحائز أو الحجز لدى الغير.

##### 3. التعديلات

يمكن للزبون أن يطلب إدخال تعديلات على الاتفاقية الخاصة به (خصوصا المسألة المتعلقة بسقف التحويلات). وتدخل هذه التعديلات حيز التنفيذ شريطة قبولها من طرف مصرف المغرب.

يمكن إتمام خدمة البنك المباشر كما يمكن تطوير شروطه تبعا للتطور التكنولوجي أو بغية إدخال تحسينات على جودة أو سلامة الخدمات. يتم إخبار الزبون بهذه التحسينات والتعديلات وذلك شهريين مسبقا بموجب أية وسيلة أو وثيقة ملثمة توضع رهن إشارته. وتعتبر هذه التعديلات والتحسينات مقبولة ما لم يتم فسخ الاتفاقية داخل الأجل المذكور.

#### ملحق الشروط العامة لخدمة البنك المباشر

يجب أن تنم التعليمات أو الطلبات المتعلقة بتنفيذ إحدى العمليات أو الاشتراك في أحد المنتجات أو الخدمات البنكية أو المالية أو التأمينية، إما بواسطة الانترنت إذا سمحت الخدمة بذلك وإما بالطريقة المعتادة لدى الوكالة البنكية.

يمكن لمصرف المغرب استعمال "خدمة المراسلات عبر الانترنت":

- لإطلاع الزبون على العروض التجارية للبنك؛
- لتوجيه الوثائق إلى الزبون والتي يجب عليه إعادتها إلى البنك عن طريق البريد.

لا يمكن استعمال خدمة المراسلات عبر الانترنت إلا لتبادل المعلومات المذكورة أعلاه بين الزبون والبنك. ولا يمكن استعمالها في إطار التبادل بين الزبون وأي طرف آخر سوى في علاقة الزبون مع البنك

#### 5.3. التزامات الزبون

يكون الزبون مسؤولا عن أي محتوى يتم توجيهه عبر خدمة المراسلات عبر الانترنت عبر الانترنت.

يتمتع الزبون عن استعمال خدمة المراسلات عبر الانترنت عبر الانترنت للقيام بتصرفات أو أعمال كيفما كانت طبيعتها (خاصة أعمال إرسال أو توزيع أو نشر أو إصدار أي منشورات أو بأية طريقة أخرى)، تكون مخالفة للقانون أو يمكن أن تمس بالنظام العام أو بحقوق الغير. ويتمتع الزبون تحديدا، على سبيل المثال لا الحصر، عنه القيام بما يلي:

- تزيف البيانات والمراسلات أو الوثائق ومروسيات المراسلات أو البيانات المتعلقة بالتعريف أو الربط بخدمة من الخدمات أو التصرف بأي طريقة من الطرق بتعريف يترتب عنه إخفاء مصدر إرسال محتوى عبر خدمة المراسلات عبر الانترنت.

- إرسال وتوزيع ونقل أو جعل محتوى إرسالية في المتناول بأي طريقة من الطرق، تتضمن أو تشكل فيروسا معلوماتيا أو غير ذلك من الرموز أو البرامج المعلوماتية يتم تصميمها لإيقاف أو تخريب أو تحويل أو تحديد وظائف أو خصائص أي برنامج معلوماتي أو حاسوب أو خدمة أو أداة من أدوات الاتصالات الإلكترونية دون أن يكون هذا السرد على سبيل الحصر.

- التشويش أو تقليص سرعة أو تغيير التدفق العالي للبيانات المتبادلة في إطار المرسله وتسريع إيقاع مرور محتوى المراسلة بشكل يؤثر في اشتغال خدمة المراسلات عبر الانترنت عبر الانترنت إما بتغييرها أو تعديلها أو القيام بأي فعل أو إجراء يكون له تأثير مغل باشتغال وظائف خدمة المراسلات عبر الانترنت عبر الانترنت.

- الوصول عن طريق التدليس أو الارتباط أو عرقلة أو الأنظمة المعلوماتية لخدمة البنك المباشر وعلى الخصوص خدمة المراسلات عبر الانترنت وحاسوب التوزيع والشبكات المرتبطة بخدمة المراسلات عبر الانترنت أو رفض التقيد بالشروط المطلوبة وللمساطر والقواعد العامة أو المقترضات التنظيمية المطبقة على الشبكات المرتبطة بخدمة المراسلات عبر الانترنت عبر الانترنت.

#### 5.4. سرية المبادلات والبيانات الشخصية

تعتبر خدمة المراسلات عبر الانترنت عبر الانترنت فضاء للمراسلات الخاصة تمكن الزبون من أن يتبادل مع البنك الملفات والخطابات ذات الطابع الشخصي والتي يمكن أن يتم وصفها تبعا لذلك على أنها مراسلات خاصة.

كما تعتبر المراسلات بين الزبون ومصرف المغرب ذات طبيعة سرية حيث تخضع للسرية البنكية. واعتبارا لكون هذه المعلومات خاضعة للسرية المهني،

في حالة النسيان، يمكن منح رمز ولوج شخصي جديد للمستعمل الثانوي بناء على طلب من المستعمل الرئيسي وذلك عبر مراسلة بريدية موجهة للمستعمل الثانوي "على عنوان" المستعمل الرئيسي.

#### 4. تدبير المستعملين الثانويين

##### 4.1 تسجيل مستعمل ثانوي

يمكن للمستعمل الرئيسي أن يسجل بالوكالة البنكية من مستعمل ثانوي واحد إلى أربعة مستعملين ثانويين

ويتم توقيع ملحق للاتفاقية خاص بكل مستعمل ثانوي على حدة يتضمن البيانات التالية:

- الرقم الترتيبي الممنوح للمستعمل الثانوي (وهو الذي نتعرف بواسطته على رمز تعريفه)؛
- الاسم الشخصي والعائلي للمستعمل الثانوي (تحت مسؤولية المستعمل الرئيسي).

يترتب عن إبرام هذا الملحق إرسال رمز الولوج الشخصي الخاص بالمستعمل الثانوي الذي تم تسجيله.

##### 4.2 حذف مستعمل ثانوي:

يمكن للمستعمل الرئيسي أن يحذف المستعمل الثانوي من الوكالة البنكية وهو ما يلغي بالضرورة رمز التعريف ورمز الولوج الشخصي الخاص بهذا المستعمل.

#### 5. القواعد المنظمة للمستعملين الثانويين:

يتفق مصرف المغرب والزابون صراحة على أن تصرف المسؤول الثانوي يكون تحت المسؤولية الكاملة للزابون.

يشهد المستعمل الرئيسي بصحة الهوية المصرح بها الخاصة بالمستعملين الثانويين.

يقبل الزبون صراحة بأن يتم رفع السر البنكي لفائدة المستعملين الثانويين الذي يقوم بتسجيلهم وذلك قصد الاطلاع على المعلومات عبر استخدام الخدمة.

يتعهد المستعمل الرئيسي بأن يخبر كل مستعمل ثانوي بهذه الشروط العامة بما في ذلك هذا الملحق مع إلزامه باحترامها من طرف جميع المستعملين الثانويين. وعليه، فإن القواعد والإثباتات الخاصة بالولوج تنطبق أيضا على المستعملين الثانويين.

يقع تدبير المستعملين الثانويين على عاتق المستعمل الرئيسي استنادا لمقتضيات المادة 4 من هذا الملحق.

تُقترح على الزبائن المهنيين والمقاولات الصغيرة، كتمديد لخدمة البنك المباشر، إمكانية تسجيل مستعملين ثانويين فضلا عن المستعمل الرئيسي الذي قام بالانخراط في الخدمة.

يهدف هذا الملحق الخاص بالشروط العامة للخدمة إلى تحديد ماهية تمديد الخدمة والقواعد المرتبطة بهذا التمديد.

#### 1. تعريفات إضافية

تعطى للمصطلحات الواردة في هذه الاتفاقية والمكتوبة ببنط عريض أو مائل التعريفات المحددة أدناه:

المستعمل الرئيسي: الطرف الموقع على الشروط الخاصة للخدمة، بمعنى الزبون المهني سواء أكان شخصا ذاتيا أو وكيلًا/ممثلا قانونيا للزابون الذي هو شخص معنوي.

المستعمل الثانوي: الشخص الذاتي المرخص له صراحة من طرف المستعمل الرئيسي للولوج إلى خدمة البنك المباشر تحت مسؤولية هذا الأخير.

إعداد صفقة: تضمين وحفظ البيانات المتعلقة بصفقة بغرض مصادقة المستعمل الرئيسي عليها لاحقا.

#### 2. الحقوق

يتمتع المستعمل الرئيسي بجميع الحقوق المتعلقة بالاطلاع على المعلومات التي يمكن الاطلاع عليها باستعمال الخدمة وإعداد والمصادقة على الصفقات.

في حين لا يتوفر المستعمل الثانوي سوى على الحقوق المتعلقة بالاطلاع على المعلومات وإعداد الصفقات. لا يمكن للمستعمل الثانوي المصادقة على أية صفقة من الصفقات ولو كانت بسيطة فما بالك بصفقة مهمة وحساسة.

يظل الاستعمال المؤمن للإرساليات حكرا على المستعمل الرئيسي.

#### 3. التعرف على المستعمل الثانوي والمصادقة عليه

##### 3.1 التعرف على مستعمل ثانوي

يعتبر رمز التعريف المخصص للمستعمل الثانوي هو نفسه رمز التعريف المخصص للمستعمل الرئيسي مع إضافة عن ارمز الممنوح للمستعمل الرئيسي (بمعنى رقم الحساب متبوعا بحرفي "Secondaire ii" ؛ حيث يعتبر حرف ii هو الرقم الترتيبي الممنوح للمستعمل الثانوي علما أنه يمكن أن يكون هناك أربعة مستعملين ثانويين ما بين 01 و04).

##### 3.2 المصادقة على مستعمل ثانوي

تتم المصادقة على مستعمل ثانوي استنادا لرمز التعريف وكذا رمز ولوج خاص بهذا المستعمل.

##### 3.3 مسطرة منح رمز الولوج الشخصي لمستعمل ثانوي

يتم إرسال رمز الولوج الشخصي عبر مراسلة بريدية موجهة للمستعمل الثانوي "على عنوان" المستعمل الرئيسي.

# CONDITIONS GENERALES DU SERVICE BANQUE DIRECTE ENTREPRISE ADVANCED

Le CRÉDIT DU MAROC rénove son service de banque en ligne Banque Directe pour sa clientèle d'entreprises. Le nouveau service renommé en « Banque Directe Entreprise » est accessible sur Internet, il est désigné ci-après par le « Service ».

Le Service est ouvert à tout client, agissant dans le cadre de son activité professionnelle, personne morale, titulaire d'un compte ouvert dans les livres du CRÉDIT DUMAROC et ayant accepté les conditions particulières du Service qu'il aura signées et les présentes conditions générales.

Le service Banque Directe permet à distance :

- la consultation et la gestion de comptes et autres services souscrits,
- la réalisation d'opérations bancaires,
- la communication par messagerie sécurisée avec la banque, dans les termes et conditions prévus dans les présentes.

Le contenu du Service, dont les applications peuvent être progressives et évolutives, est décrit au paragraphe « C. Conditions de fonctionnement du Service ».

## A. UTILISATION DU SERVICE

L'accès au Service s'effectue à partir d'un terminal (ordinateur, téléphone mobile, ...) connecté au réseau Internet. Le Service comporte une variante adaptée à un accès à partir d'un téléphone mobile mais avec quelques restrictions :

- couverture fonctionnelle limitée et réduite à la consultation
- présentation spécifique.

Le CRÉDIT DU MAROC s'efforce de supporter les navigateurs les plus courants, à savoir en principe Internet Explorer, Firefox, Chrome et Safari et ceci dans les deux dernières versions majeures de ces différents navigateurs.

L'acquisition ou la location du terminal, son installation et sa maintenance ainsi que les frais d'accès et d'utilisation du réseau ne sont pas à la charge du CRÉDIT DU MAROC.

Le client déclare être informé que la sécurité du fonctionnement du réseau de télécommunication ne peut être garantie par le CRÉDIT DU MAROC.

Le CRÉDIT DU MAROC ne peut être tenu pour responsable des conséquences qui résultent d'une erreur de manipulation de la part du client ou d'une anomalie de transmission, ainsi que de l'impossibilité d'accès au service résultant notamment d'un incident technique. Le CRÉDIT DU MAROC s'engage par ailleurs à mettre en œuvre, dans ses systèmes, des moyens techniques et d'organisations appropriés tenant compte de l'état actuel de la technologie pour le fonctionnement du service et la sécurité des opérations. Le CRÉDIT DU MAROC tient à la disposition des clients un service d'assistance technique relatif au fonctionnement du présent Service.

Pour des raisons de sécurité, le CRÉDIT DU MAROC peut être amené à suspendre l'accès au Service.

## B. ACCES AU SERVICE ET REGLES DE PREUVE

### 1. Objet

Les règles d'accès et de preuve du Service ont pour objet de préciser et définir les moyens mis à disposition du client pour effectuer un certain nombre d'opérations via les services de banque en ligne par Internet du CRÉDIT DU MAROC. Dans ce cadre et afin de permettre l'utilisation de ses services en ligne, le CRÉDIT DUMAROC met en œuvre une solution d'authentification, dans les termes et conditions définis aux présentes.

Cette solution d'authentification a pour objectif de permettre au Client de réaliser les opérations telles que décrites ci-dessous dans les termes et conditions définis dans la présente convention :

- accéder au Service, notamment pour consulter ses comptes,
- effectuer des transactions bancaires.

Cette convention relève des conditions générales du contrat de banque en ligne dénommé « Banque Directe Entreprise », ainsi que de la Convention de Compte, des contrats de produit ou service concernés.

La présente convention remplace toutes versions précédentes conformément à leurs dispositions relatives à la modification du contrat et à leurs conditions financières.

En cas de contradiction ou de divergence entre les différentes dispositions de ces documents, les dispositions du présent document prévaudront sur celles des autres documents.

## 2. Définitions

Les termes mentionnés dans la présente convention comportant une majuscule ou édités en caractères italiques sont définis comme ci-après :

Identification du client : procédure consistant à reconnaître le client dans les systèmes informatiques du CRÉDIT DU MAROC à partir d'un identifiant.

Identifiant : élément communiqué au client par le CRÉDIT DU MAROC lui permettant de reconnaître le client de manière certaine.

Authentification du client : procédure consistant à vérifier par des moyens appropriés l'identité déclarée par le client. L'authentification permet d'apporter la preuve de l'identité déclarée par le client lors de l'identification.

Authentifiant : éléments propres au client prenant la forme d'un Code personnel d'accès ou d'une Clé privée associée à un Certificat, permettant au Système d'Information du CRÉDIT DU MAROC de réaliser l'authentification du client en ligne.

Code personnel d'accès : code à caractère confidentiel et personnel, communiqué sous pli sécurisé au client et servant à authentifier le client lors de son accès au Service.

Clé privée : information confidentielle, propre au client, conservée sous le contrôle exclusif du client sur une clé USB sécurisée dédiée à cet effet et qui aura été remise en mains propres au client. La Clé privée est utilisée lors des validations de Transactions sensibles.

PIN et PUK : le PIN et le PUK sont des codes à caractère confidentiel et personnel, communiqués sous pli sécurisé au client. Le PIN permet au client de faire usage de sa Clé privée en présence de sa clé USB sécurisée. Le PUK permet de réinitialiser le PIN en cas d'oubli de celui-ci ou de blocage de la clé USB sécurisée suite à l'utilisation répétée de PINs erronés.

Certificat : document électronique d'une durée de vie de 3 ans, permettant d'identifier le client et d'attester sous la responsabilité du CRÉDIT DU MAROC du lien entre le client et sa Clé privée. Le Certificat est émis par une Autorité de certification choisie par le CRÉDIT DU MAROC, la Clé privée correspondante étant attribuée à cette occasion.

Révocation : procédure consistant à invalider un Certificat. La responsabilité du client titulaire du Certificat révoqué est dérogée une fois la révocation effectuée.

Autorité de certification : une entité qui a en charge la fourniture des prestations de gestion des Certificats tout au long de leur cycle de vie et qui s'appuie pour cela sur une Infrastructure de gestion de clés.

Infrastructure de gestion de clés : un ensemble de composants et de procédures visant à gérer le cycle de vie des Certificats. Les fonctionnalités principales des Infrastructure de gestion de clés en ce qui concerne la gestion des certificats sont :

- l'enregistrement de demande d'émission de Certificat et vérifications des critères d'attribution,
- la création de Certificats et leur éventuel renouvellement,
- la diffusion de Certificats,
- la gestion des listes de révocation,
- l'archivage des Certificats.

Transaction simple : transaction nécessitant une simple confirmation du client déjà authentifié au niveau du Service.

Transaction sensible : transaction nécessitant une confirmation à l'aide d'un Certificat du client déjà authentifié au niveau du Service.

## 3. Procédure de Délivrance des Codes personnel d'accès et des Certificats

### 3.1 Procédure de délivrance

### 3.1.1 Délivrance du Code personnel d'accès

Ce code est délivré sous pli sécurisé au client suite à la souscription au Service.

En cas d'oubli, le client peut obtenir un nouveau code selon la même procédure en en faisant la demande par téléphone au service clientèle du CRÉDIT DU MAROC.

### 3.1.2 Délivrance d'un Certificat

Le Certificat est délivré en main propre au client suite à la souscription au Service. Le PIN et le PUK sont par ailleurs délivrés au client sous pli sécurisé.

## 3.2. Obligations des parties dans le cadre de la délivrance des Codes personnel d'accès et des Certificats

### 3.2.1 Obligations à la charge des clients

Le client s'engage à respecter l'ensemble des règles de sécurité ci-après décrites, à savoir :

- changer son Code personnel d'accès lors de la première authentification et le changer régulièrement,
- avertir immédiatement (par téléphone ou en agence) le CRÉDIT DU MAROC afin de faire bloquer l'accès au Service s'il suspecte que son code est connu d'un tiers,
- garder sous son contrôle la clé USB sécurisée hébergeant la Clé privée de son Certificat et en cas de perte ou de vol de cette clé USB, le client doit le révoquer immédiatement en ligne au niveau du Service ou le signaler à la banque afin de demander la révocation du Certificat,
- respecter et mettre en œuvre les conseils de sécurité concernant ses moyens d'authentification communiqués sur le site du CRÉDIT DU MAROC, notamment en mémorisant le Code personnel d'accès et le PIN sans les écrire, en ne les transmettant à personne,
- mettre en œuvre tous les moyens à sa disposition pour s'assurer que son terminal est raisonnablement sécurisé.

La responsabilité du CRÉDIT DU MAROC ne peut être engagée en cas de piratage et/ou utilisation frauduleuse du Code personnel d'accès ou d'une Clé privée du client du fait d'une erreur de manipulation de la part du client, de la négligence de celui-ci, ou d'un virus affectant le terminal utilisé. Le client est donc seul responsable du matériel informatique qu'il utilise, ainsi que de l'usage et de la conservation de ses codes qui lui sont personnels et dont il s'interdit de les transmettre à quiconque.

### 3.2.2 Obligation à la charge du CRÉDIT DU MAROC

Le CRÉDIT DU MAROC s'engage à :

- s'assurer de l'identité du client demandant l'émission ou la réémission d'un Code personnel d'accès ou d'un Certificat par des moyens appropriés, ainsi que des coordonnées du client indiquées dans le contrat souscrit par le client et conservé par le CRÉDIT DU MAROC,
- permettre, à tout moment, en ligne, le changement du Code personnel d'accès,
- permettre, pendant les horaires ouverts, en agence ou par téléphone, de faire bloquer l'accès au Service.
- apporter une information, des conseils de sécurité et une liste de moyens de sécurisation que le CRÉDIT DU MAROC considère comme étant raisonnablement efficaces pour assurer la protection du terminal du client ; ces conseils sont indiqués sur le site du CRÉDIT DU MAROC.
- mettre en œuvre des moyens techniques, des procédures et des compétences de manière conforme à l'état de l'art, en termes de sécurité et de disponibilité des systèmes.

## 4. Accès au service

### 4.1. Description

Le client se connecte à l'interface d'accès et saisit dans la zone permettant l'authentification par Code personnel d'accès son Identifiant, ainsi que son Code personnel d'accès puis valide sa saisie. Les systèmes informatiques du CRÉDIT DU MAROC vérifient l'Identifiant et le code saisis et donnent accès ou non au Service en fonction de cette vérification. En cas d'essais infructueux, au bout de plusieurs tentatives, l'accès au Service est temporairement bloqué.

### 4.2. Obligations des parties dans le cadre de l'accès au service

Le client s'engage à :

- s'assurer qu'il n'accède au service via Internet qu'à partir des sites suivants, dont l'adresse doit être saisie manuellement dans son navigateur ou, le cas échéant, enregistré dans ses favoris : <https://ebanking.cdm.co.ma/> ou <http://www.banquedirecte.ma/>. Le CRÉDIT DU MAROC ne

pourra en aucun cas être tenu pour responsable en cas de tentative d'accès au service via toute autre adresse Internet,

- Informer et avertir le CRÉDIT DU MAROC par téléphone ou en agence de toute tentative de fraude visant à récupérer son Code personnel d'accès et dont il pourrait être la victime.

Le CRÉDIT DU MAROC s'engage à :

- assurer une veille sécuritaire sur les possibilités de fraude visant à récupérer le Code personnel d'accès du client par ruse ou filoutage
- fournir des informations de sensibilisation aux clients sur le site du CRÉDIT DU MAROC.

## 4.3. Administration de la preuve sur l'accès au service

Le CRÉDIT DU MAROC et le client conviennent de façon expresse que l'utilisation par le client de son Code personnel d'accès, tel que décrits à l'article 4.1 des présentes, fait preuve de la connexion du client au service Banque Directe.

Il est expressément convenu que toute interrogation ou opération intéressant le ou les comptes du client réalisées conformément à la procédure décrite dans l'article 4 « accès au service » est réputée effectuée, quelle qu'en soit l'origine, par le client lui-même.

Il est expressément convenu que les enregistrements informatiques de la banque ou leur reproduction sur un quelconque support feront foi entre les parties, sauf pour chacune d'elles à apporter la preuve contraire.

Les enregistrements informatiques seront conservés dans des conditions de sécurité appropriées.

## 5. Validation de transactions

### 5.1. Description

Après avoir accédé au service Banque Directe comme décrit aux présentes à l'article 4, le client a la possibilité d'effectuer un certain nombre d'opérations bancaires entrant dans le périmètre du contrat Banque Directe Entreprise qu'il aura souscrit.

En cas de saisie d'opérations par le client sur son compte ou celui de son mandant (notamment virement, commande de chéquier,...) un récapitulatif de l'opération demandée est présenté au client, avant sa prise en compte par le CRÉDIT DU MAROC, afin qu'il puisse la confirmer ou l'annuler.

Cette confirmation se fait avec ou sans l'aide d'un Certificat du client selon la nature de la transaction (Transaction sensible ou non).

Dans le cas d'une Transaction sensible :

- avant de saisir le PIN à titre de confirmation de la transaction, le client est invité à s'assurer qu'il n'y a pas d'erreurs sur la transaction à valider et à connecter la clé USB hébergeant sa Clé privée,
- le CRÉDIT DU MAROC vérifie la signature électronique produite par la confirmation de la Transaction sensible (Certificat utilisé se rapportant à l'Identifiant utilisé pour accéder au Service et encours de validité et non révoqué, signature électronique liée au Certificat du client et conforme à la transaction présentée au client pour validation)
- En cas d'essais infructueux, au bout de plusieurs tentatives, la clé USB hébergeant la Clé privée est bloquée.

Il est convenu entre le CRÉDIT DU MAROC et le client que la fiabilité de ce procédé est présumée jusqu'à preuve contraire.

### 5.2 Obligations

Le client s'engage, concernant la validation de transactions, à :

- s'assurer qu'il ne valide la transaction qu'après avoir accédé au Service dans les conditions décrites à l'article 4 des présentes,
- vérifier la bonne prise en compte de l'opération par le système, notamment en consultant les historiques et ses relevés de compte.

En cas de contestation d'opération, le client est tenu de signaler avec diligence toute anomalie à la banque et en veillant à fournir toute information à l'appui de sa contestation.

Le CRÉDIT DU MAROC s'engage à mettre en œuvre les moyens de l'état de l'art permettant d'effectuer les opérations de vérification décrites et refuser de réaliser une opération qui n'aurait pas été validée correctement par le client.

### 5.3. Administration de la preuve sur la validation de transactions

Il est convenu de façon expresse entre le CRÉDIT DU MAROC et le Client que la validation des transactions dans les conditions

décrites dans l'article 5 des présentes démontre le consentement du client aux transactions ainsi effectuées et justifie leur imputation à son compte ou à celui de son mandant.

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 constituent également pour le CRÉDIT DU MAROC et le client la preuve desdites instructions et la justification de leur imputation au compte du client.

Le CRÉDIT DU MAROC ne conserve ces enregistrements que pendant 6 mois.

Passé ce délai, aucune réclamation n'est recevable en ce qui concerne les opérations initiées.

Les informations communiquées par le service Banque Directe Entreprise s'entendent sauf erreur ou omission et sous réserve des opérations en cours. Les écritures auxquelles le client a accès peuvent avoir un caractère provisoire.

Les relevés d'écritures (établis sur) papiers (par le CRÉDIT DU MAROC) ou sous format PDF mis en ligne par le CRÉDIT DU MAROC via le service e-Relevés de consultation de documents en ligne, (si le client a opté pour la souscription de ce service) et le cas échéant, les confirmations écrites d'opérations, continueront à faire foi entre les parties dans les conditions habituelles, telles que déterminées dans la convention de compte précitée.

## C. CONDITIONS DE FONCTIONNEMENT DU SERVICE

### 1. Conditions générales de fonctionnement

L'ensemble des opérations effectuées dans le cadre du service Banque Directe Entreprise est accessible aux conditions réglementaires ou convenues par ailleurs, d'ouverture et de fonctionnement des comptes et sous réserve de provision en compte.

Certaines opérations peuvent être limitées en montant pour des raisons de sécurité.

En cas d'interruption du Service, le client convient d'effectuer les opérations couvertes par le service Banque Directe Entreprise au guichet de son agence.

### 2. Consultation de la situation bancaire

Le client est autorisé à consulter la situation et les opérations des comptes listés dans les Conditions Particulières. Il est également autorisé à consulter l'essentiel de ses avoirs, engagements et autres services auprès de la banque.

Les informations sont fournies à la date précisée sur l'écran et sous réserve des opérations en cours de traitement. Ces informations s'entendent sauf erreur ou omission. Le client est tenu de contrôler les relevés de comptes périodiques papiers adressés par la banque. S'il choisit de souscrire au service « e-Relevés », le client devra contrôler ses relevés de compte en ligne, mis à sa disposition par le CRÉDIT DU MAROC sous format PDF, sur l'espace réservé à cet effet.

Les relevés de comptes périodiques adressés par le CRÉDIT DU MAROC continueront à faire foi entre les parties dans les conditions habituelles, telles que déterminées dans la convention de compte. Les relevés d'opérations affichés sur le site de gestion de compte personnalisé sous tout autre format que le format PDF décrit ci-dessus ne constituent en aucun cas des relevés de compte opposables aux tiers mais de simples relevés d'opérations.

### 3. Transactions bancaires

Le client a la possibilité de saisir des ordres de virement de compte à compte dont il est titulaire au CRÉDIT DU MAROC (Transaction simple).

Il a également la possibilité de saisir des ordres de virement vers des comptes de tiers ou des ordres de recharge de cartes bancaires prépayées en validant l'ordre à l'aide d'un Certificat (Transaction sensible).

Le client a la possibilité d'enregistrer des prototypes de transaction à partir de virements ou de recharges de cartes prépayées déjà effectués. Les données de la transaction et en particulier son bénéficiaire sont mémorisées. Cela permet de faciliter la saisie à partir du prototype d'une nouvelle transaction vers le même bénéficiaire.

Une Transaction peut être constituée de plusieurs opérations individuelles qui sont soit saisies en ligne, soit importées au moyen d'un fichier de remises. Ce fichier devra être conforme à l'un des formats supportés par la Banque (voir en Annexe B les formats de remise supportés).

Le service de Banque Directe Entreprise vérifie l'intégrité et la conformité de toute Transaction, préalablement à sa validation par le client.

En cas d'anomalies, le client a la possibilité d'en prendre connaissance et de les corriger en ligne ou au contraire de supprimer la Transaction avant d'importer un fichier de remises corrigé.

De toute façon, et même si le processus d'importation d'un fichier de remises est fiable (ce que le service de Banque Directe reçoit correspond à ce que le client envoie), ce qui fait foi en matière de traitement ce n'est pas le fichier importé mais la Transaction telle que complètement et définitivement validée par le client à travers un ou plusieurs Utilisateurs signataires habilités à cet effet.

Avant de valider, un Utilisateur a la possibilité de s'assurer du contenu de la Transaction, en particulier le nombre d'opérations individuelles et leur montant total ainsi que le détail des opérations individuelles.

Dans le cas d'une remise de virements de salaire, notamment, il est possible de limiter pour des raisons de confidentialité l'accès au détail des opérations individuelles à certains Utilisateurs spécialement habilités.

Ainsi, la Banque ne traite une Transaction qu'après sa validation complète et définitive par des Utilisateurs signataires habilités. La validation de la Transaction par le Client autorise de manière expresse et irrévocable la Banque à débiter le compte désigné du Client et à créditer les comptes des bénéficiaires désignés à la date fixée par le Client.

Le client garantit la fiabilité des éléments d'identification des bénéficiaires et en assume l'entière responsabilité. Toute contestation ou réclamation doit être réglée directement entre le client et ses salariés dans le cas d'une remise de virement de salaire ou de façon générale, entre le client et les bénéficiaires des virements.

Voir en Annexe A, les possibilités offertes par le Service pour supporter de multiples utilisateurs habilités de différentes façons pour agir pour le compte du client et notamment la possibilité d'exiger que certaines transactions soient validées par plusieurs utilisateurs agissant de concert.

Tout ordre ne pourra être exécuté que si le compte à débiter présente une situation régulière et après autorisation de la banque. Le client peut suivre le statut d'exécution de l'ordre initié.

Dans le cadre de son obligation de vigilance et en vue de protéger le client contre toute opération frauduleuse, le CRÉDIT DU MAROC se réserve le droit de suspendre l'exécution de tout ordre de virement transmis par le biais du Service Banque Directe afin de procéder aux vérifications complémentaires d'usage. Le CRÉDIT DU MAROC pourra, le cas échéant, exiger que l'ordre de virement soit donné sous la forme d'un ordre papier manuscrit.

Pour permettre au CRÉDIT DU MAROC l'exécution de la Transaction, le client doit l'avoir validée au moins 1 jour ouvré avant la date prévue pour le traitement. Outre les précisions figurant aux présentes, tout ordre de virement donné par le biais du Service sera exécuté par le CRÉDIT DU MAROC selon les conditions prévues dans la convention de compte.

### 4. Services annexes

Le client a notamment la possibilité via le service Banque Directe Entreprise d'effectuer des commandes de chèquiers et de LCN, de commander des cartes prépayées, d'éditer et d'exporter dans différents formats l'ensemble des documents présentés et en particulier des RIB/IBAN sur ses comptes consultables et des Relevés de Compte (en format PDF).

### 5. Messagerie Sécurisée

Dans le cadre du Service, le CRÉDIT DU MAROC met à disposition du client, un système de messagerie sécurisée en ligne, ci-après définie comme « Messagerie ».

#### 5.1. Conditions d'accès

L'accès à la Messagerie s'effectue à partir d'un terminal connecté au réseau Internet, dans les mêmes conditions et selon la même procédure que celles décrites au Chapitre « B. Accès et Règles de preuve » du présent contrat.

Il est rappelé que l'accès au service Banque Directe et par voie de conséquence à la Messagerie est réservé au client et que le client est entièrement responsable de l'usage et de la conservation de son code personnel d'accès, ainsi que des conséquences d'une divulgation de celui-ci à quiconque.

La responsabilité du CRÉDIT DU MAROC ne peut être engagée quant aux conséquences qui résulteraient d'un usage frauduleux ou abusif du code.

## 5.2. Conditions d'utilisation

La Messagerie est destinée aux échanges d'informations entre le Client et la banque.

Les instructions ou commandes portant sur la réalisation d'une opération, la souscription d'un produit ou service bancaire, financier ou d'assurance doivent être effectuées soit par Internet si le Service le permet, soit de façon courante en agence.

La Messagerie peut être utilisée par le CRÉDIT DU MAROC :

- pour communiquer des offres commerciales de la banque
- pour transmettre au client des documents que celui-ci devra retourner par voie postale.

La Messagerie ne peut être utilisée que dans le cadre des échanges d'informations suscitées intervenant entre le Client et la banque. Elle ne peut être utilisée dans le cadre d'échanges entre le Client et tout tiers à sa relation avec la banque.

## 5.3. Obligation du Client

Le client est responsable de tout contenu qu'il envoie par la Messagerie.

Le client s'interdit dans le cadre de l'utilisation de la Messagerie de se livrer à des actes, de quelque nature que ce soit (notamment à des actes d'envoi, diffusion, édition, émission, publication ou de toute autre manière), qui seraient contraires à la loi, porteraient atteinte à l'ordre public, ou aux droits d'un tiers. En particulier, et sans que cette liste soit limitative, le client s'interdit de :

- falsifier des données, messages ou documents, des en-têtes de messages ou de données d'identification ou de connexion à un service ou manipuler de toute autre manière un identifiant aboutissant à dissimuler l'origine de la transmission d'un contenu via la Messagerie,
- émettre, diffuser, transmettre ou rendre accessible de toute autre manière tout contenu comprenant ou constituant des virus informatiques ou tout autre code ou programme informatique conçus pour interrompre, détruire, détourner ou limiter les fonctionnalités ou les performances de tout logiciel, ordinateur, service ou outil de communications électroniques sans que cette énumération ne soit limitative,
- perturber, ralentir, bloquer ou altérer le flux normal des données échangées dans le cadre de la Messagerie, accélérer le rythme de défilement des contenus de la Messagerie de telle manière que le fonctionnement de la Messagerie soit modifié ou altéré ou commettre toute autre action ayant un effet perturbateur équivalent sur les fonctionnalités de la Messagerie,
- accéder frauduleusement, se maintenir, entraver ou perturber les systèmes d'information du service Banque Directe et notamment de la Messagerie, les serveurs, les réseaux connectés à la Messagerie ou refuser de se conformer aux conditions requises, aux procédures, aux règles générales ou aux dispositions réglementaires applicables aux réseaux connectés à la Messagerie.

## 5.4. Confidentialité des échanges, données personnelles

La Messagerie est un espace de communications privées permettant au client d'échanger avec la banque des fichiers et des messages à caractère personnel, pouvant ainsi être qualifiés de correspondances privées.

Les échanges entre le client et le CRÉDIT DU MAROC sont par ailleurs confidentiels, puisque soumis au secret bancaire. Ces informations étant protégées par le secret professionnel, le CRÉDIT DU MAROC ne pourra les communiquer à des tiers que sur réquisition d'une autorité judiciaire ou administrative dûment habilitée.

Les données personnelles du client sont conservées et font l'objet de traitements dans le respect de la loi et notamment de la loi 09-08 « protection des données à caractère personnel » et dans les conditions prévues dans la convention de compte.

## D. CONDITIONS FINANCIERES – TARIFS

Les conditions financières des produits et services proposés par le CRÉDIT DUMAROC figurent sur le site [www.cdm.co.ma](http://www.cdm.co.ma) et sont également disponibles en agence.

Le CRÉDIT DU MAROC indique au client les modifications qui peuvent intervenir entre deux publications par tout moyen écrit. L'absence de manifestation écrite d'un désaccord de la part du client avant l'entrée en vigueur du nouveau tarif vaut acceptation

de ce dernier. Il en est de même pour les évolutions d'un service ou des conditions générales du Service.

Concernant l'accès au site du service de Banque Directe Entreprise, les frais d'accès et d'utilisation du réseau de télécommunication sont à la charge du client, selon les modalités fixées par ses fournisseurs d'accès et opérateurs de télécommunications.

Le CRÉDIT DU MAROC demeure étranger à tout litige pouvant intervenir entre le client et ceux-ci.

## E. DUREE, MODIFICATION, SUSPENSION ET RESILIATION

### 1. Durée et conditions de résiliation

La convention de service Banque Directe Entreprise est conclue pour une durée indéterminée et peut être dénoncée par l'une ou l'autre des parties, à tout moment, moyennant le respect d'un préavis de 30 jours calendaires suivant notification écrite.

La clôture des comptes courants du client à l'initiative de l'une ou l'autre des parties, entraînera toutefois la résiliation de la convention, sans formalité ni délai.

La résiliation du contrat E&M-banking se fera de plein droit par la BANQUE en cas de manquement de la part du client à ses obligations.

### 2. Suspension de l'accès au service Banque Directe Entreprise:

Le CRÉDIT DU MAROC peut suspendre selon les cas l'utilisation de tout ou partie du service Banque Directe Entreprise dans un des cas suivants :

- Impossibilité de prélever le montant d'une cotisation d'une option tarifiée pour quelque cause que ce soit,
- Existence d'un incident bancaire affectant un des comptes du client, notamment blocage,
- En cas de procédure de sauvegarde, redressement ou liquidation judiciaire du client,
- Avis à Tiers Détenteur ou Saisie Arrêt.
- En cas de comportement grave du client

### 3. Modifications

Le client peut demander d'apporter des modifications à sa convention (notamment le plafond des virements). Celles-ci seront effectives sous réserve d'acceptation par le CRÉDIT DU MAROC.

Le service Banque Directe Entreprise peut être complété et ses conditions d'utilisation sont susceptibles d'évoluer en fonction notamment des progrès technologiques ou pour améliorer la qualité ou la sécurité des services. Le client sera informé de ces évolutions deux mois à l'avance par tout moyen et tout document approprié mis à sa disposition. Elles sont considérées comme acceptées, à défaut de résiliation de la convention dans le délai précité.

### 4. Droit applicable et clause de juridiction

Les présentes Conditions Générales, leur interprétation et exécution sont soumises au droit marocain.

Tous litiges survenant à l'occasion de l'exécution ou de l'interprétation des présentes, seront soumis au Tribunal de Commerce de Casablanca

## Annexe A : la Gestion des Utilisateurs

Une entreprise étant une personne morale, elle n'agit que par le biais de représentants appelés ci-après « Utilisateurs ».

L'objet de cette annexe aux conditions générales du Service est de préciser la faculté d'habilitier des Utilisateurs représentant le client et les règles qui s'y attachent.

### 1. Définitions additionnelles

Les termes mentionnés dans la présente convention comportant une majuscule ou édités en caractères italiques sont définis comme ci-après :

**Mandataire** : une personne physique habilitée à gérer les Utilisateurs et donc à signer des avenants aux Conditions Particulières à cet effet.

**Utilisateur** : une personne physique habilitée par le client à agir à différents titre en son nom.

**Préparation d'une transaction** : la saisie ou l'importation d'un fichier respectant l'un des formats supportés par la Banque et la sauvegarde des données d'une transaction en vue d'une validation ultérieure de celle-ci par un ou plusieurs Utilisateurs habilités à valider des transactions.

**Représentant légal** : un profil d'Utilisateur habilité à accéder à toutes les fonctionnalités du Service, à préparer des transactions et à valider seul les transactions initiées à partir du Service.

**Signataire** : un profil d'Utilisateur habilité à accéder au Service et à préparer et à valider les transactions auxquelles il a été autorisé selon les comptes et les plafonds définis au niveau des Conditions Particulières

**Opérateur** : un profil d'Utilisateur habilité à accéder au Service en consultation seulement ou avec aussi la possibilité de préparer des transactions sans pouvoir participer à leur validation.

### 2. Habilitations

Le rôle du Mandataire est de gérer la liste des Utilisateurs et à leur attribuer un profil : Représentant Légal, Signataire ou Opérateur.

A ce titre, il renseigne l'identité et les coordonnées de chaque Utilisateur et leur communique leur Identifiant attribué par le CRÉDIT DU MAROC et le cas échéant leur clé USB sécurisée destinée à héberger la Clé Privée.

Les Conditions Particulières précisent pour chaque Utilisateur ses habilitations détaillées en matière de consultation, de préparation et de validation de transactions (comptes accessibles, fonctionnalités autorisées, limites, possibilités de participer à la multi-validation de Transactions sensibles).

Les habilitations ainsi attribuées à un Utilisateur valent octroi d'un pouvoir spécifique, dérogatoire ou non à ceux qui ont pu ou pourront être conférés et déposés par ailleurs à la Banque. Il découle naturellement de la procédure ci-dessus que ce système déroge à tout autre système de contrôle relatif aux pouvoirs.

Le Mandataire est également chargé de faire connaître aux personnes concernées en interne à l'entreprise les habilitations propres au présent Service.

L'usage de la Messagerie sécurisée est accessible à tous les Utilisateurs. Il existe cependant la possibilité d'envoyer et de recevoir des messages entre la banque et l'Utilisateur de façon confidentielle et exclusive (option « message privé »).

### 3. Identification et Authentification d'un Utilisateur

#### 3.1. Identification d'un Utilisateur

L'Identifiant d'un Utilisateur est constitué de 2 parties :

- un numéro de compte (onze derniers chiffres sans la clé du compte et la clé RIB)
- un suffixe alphanumérique sur deux caractères.

L'Utilisateur est rattaché au client titulaire du compte mentionné dans son Identifiant.

#### 3.2. Authentification d'un Utilisateur

L'Authentification d'un Utilisateur se fait au moyen de son Identifiant et de son Code personnel d'accès (six chiffres décimaux).

### 4. Gestion des Utilisateurs

Dans le cadre du présent Service, un même Utilisateur peut avoir la faculté d'agir pour le compte de plusieurs clients, ceux-ci devant avoir souscrit au Service et avoir habilité l'Utilisateur à cet effet.

La gestion des Utilisateurs comporte en conséquence 2 volets :

- la création / modification / suppression d'Utilisateurs dans le Système d'Information du CRÉDIT DU MAROC avec mise à disposition d'Identifiants, de Codes personnels d'accès et éventuellement de Certificats
- la gestion des habilitations de l'Utilisateur vis-à-vis de l'entreprise souscrivant au présent Service.

#### 4.1. Création d'un Utilisateur

Pour déterminer si un Utilisateur existe déjà ou non dans le Système d'Information du CRÉDIT DU MAROC, il faut se baser sur ses références officielles d'identité :

- numéro de carte nationale d'identité pour un marocain
- numéro de carte de résident pour un étranger résident au Maroc
- nationalité + numéro de passeport pour un étranger non résident au Maroc.

Si l'Utilisateur existe déjà, alors on réutilise son Identifiant déjà attribué ; sinon, on crée dans le Système d'Information du CRÉDIT DU MAROC un nouvel Utilisateur en attribuant un Identifiant.

La création d'un nouvel Utilisateur est effective après réception et traitement par la banque d'un avenant aux Conditions Particulières à cet effet qui doit être signé par le Mandataire et qui précise le profil de l'Utilisateur (Représentant Légal, Signataire ou Opérateur).

#### 4.2. Délivrance d'un Code personnel d'accès à un Utilisateur

Après création d'un nouvel Utilisateur, le Code personnel d'accès est communiqué sous pli sécurisé directement à l'Utilisateur.

En cas d'oubli, l'Utilisateur peut obtenir un nouveau code selon la même procédure en en faisant la demande par téléphone au service clientèle du CRÉDIT DU MAROC.

#### 4.3. Délivrance d'un Certificat

Le Mandataire du client auquel est rattaché l'Utilisateur peut demander l'émission d'un Certificat pour cet Utilisateur.

Cette demande est matérialisée par un avenant spécifique aux Conditions Particulières qui devra être co-signé par le Mandataire et l'Utilisateur avec en pièce jointe un justificatif d'identité.

Une première demande d'émission de Certificat est à prévoir après la création de l'Utilisateur ayant un profil de Représentant légal ou de Signataire.

Une nouvelle demande d'émission de Certificat peut se faire en cas d'expiration ou de révocation du Certificat précédent (suite notamment à la perte ou au vol de la clé USB sécurisée hébergeant la Clé privée du Certificat).

Toute émission ou réémission d'un Certificat s'accompagne de la remise à l'Utilisateur sous pli sécurisé du PIN et du PUK liés au Certificat.

Le Mandataire peut à tout moment procéder directement via le Service à la révocation immédiate du Certificat de n'importe quel Utilisateur. Il devra par la suite passer en agence pour confirmer définitivement la révocation.

#### 4.4. Suppression d'un Utilisateur

Le Mandataire du client auquel est rattaché l'Utilisateur peut demander au niveau de son agence la suppression dudit Utilisateur, ce qui entraîne alors la révocation de son Certificat. L'Utilisateur ne peut plus ensuite ni accéder au Service ni a fortiori valider des transactions.

### 5. Règles en matière d'Utilisateurs

Le CRÉDIT DU MAROC et le client conviennent de façon expresse que tout Utilisateur dûment habilité intervient sous l'entière responsabilité du client.

Le Mandataire atteste de la sincérité de l'identité déclarée des Utilisateurs.

Le client accepte de façon expresse de lever le secret bancaire au profit des Utilisateurs qui auront été dûment habilités par le Mandataire pour les informations consultables via le Service.

Le Mandataire s'engage à informer chaque Utilisateur des présentes conditions générales, y compris la présente annexe et se fait fort de les faire respecter par tous les Utilisateurs. Ainsi, les règles et preuves en matière d'accès s'appliquent aussi aux Utilisateurs.

**Annexe B : les formats de fichiers de remise supportés par la Banque**

En matière de remises d'ordres de virement, la Banque supporte les 4 formats suivants :

- AMB 160 (ETEBAC 3)
- SIMT
- MT101 (Swift)
- La structure STANDARD propre au CREDIT DU MAROC.

Les structures des fichiers compatibles avec notre solution sont à la disposition de nos clients au niveau de notre site E-Banking ou à la demande après avoir contacté son gestionnaire commercial au niveau de LA BANQUE.

Un accompagnement technique par les entités compétentes au niveau de LA BANQUE est également offert au client après en avoir exprimé le besoin à son gestionnaire.