

## CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DU SERVICE D'OUVERTURE DE COMPTE A DISTANCE

**CREDIT IMMOBILIER ET HOTELIER** (ci-après, "la Banque" ou "CIH BANK"), Société anonyme, au capital de 2.832.473.500 DH immatriculée au registre de commerce de Casablanca sous le numéro 203, et ayant son siège social à Casablanca 187, Avenue Hassan II.

**CIH BANK** héberge l'application mobile d'entrée en relation et d'ouverture de compte à distance sur les stores « Apple Store » et « Play Store », ci-après « **CIH MOBILE** »

L'utilisateur reconnaît expressément avoir obtenu de la part de la Banque, toutes les informations nécessaires quant aux services proposés et adhère sans réserve aux présentes conditions générales d'utilisation et de fonctionnement de « **CIH MOBILE** ».

### ARTICLE 1 : DEFINITIONS

Les termes et noms communs utilisés dans les présentes Conditions Générales d'utilisation commençant par une majuscule auront la signification suivante :

- « La Banque » : désigne **CREDIT IMMOBILIER ET HOTELIER**;
- « Conditions générales d'utilisation » ou « Conditions générales » : désigne le présent document ;
- « **CIH MOBILE** » : désigne l'application de la banque en ligne du **CREDIT IMMOBILIER ET HOTELIER** accessible aux stores « Apple Store » et « Play Store ».
- « Utilisateur » : désigne toute personne utilisant un ou plusieurs services de l'application « **CIH MOBILE** »
- « Le Service » : désigne le service d'entrée en relation et d'ouverture de compte à distance situé au niveau de l'application mobile « **CIH MOBILE** »

### ARTICLE 2 : OBJET DU SERVICE

Les présentes Conditions générales ont pour objet de :

- Définir les conditions d'accès et d'utilisation du service d'entrée en relation et d'ouverture de compte à distance au niveau de l'application « **CIH MOBILE** » ;
- Fournir des informations sur ce service proposé par La Banque à l'Utilisateur.

Les informations contenues sur le service d'entrée en relation et d'ouverture de compte à distance ont un caractère strictement informatif, elles n'emportent aucun engagement juridique ni accord contractuel de la part de la Banque qui se réserve par ailleurs la faculté d'en modifier les caractéristiques à tout moment et sans préavis.

### ARTICLE 3 : SERVICES DISPONIBLES

L'espace « Devenir client » au niveau de l'application mobile « **CIH MOBILE** » propose à l'utilisateur accès au service d'entrée en relation et d'ouverture de compte à distance en suivant les étapes suivantes :

- Création d'un espace personnel de la demande
- Collecte des données de la pièce d'identité par saisie manuelle ou automatiquement par reconnaissance optique des caractères
- Contrôle d'identité par reconnaissance faciale
- Collecte des données obligatoires à l'entrée en relation
- Dépôt de la signature tactile
- Choix de l'offre et de l'agence
- Validation de la synthèse de la demande
- Validation de la demande par appel audio et vidéo
- Réception des contrats signés

La Banque se réserve le droit d'apporter au Service toutes les évolutions et adaptations qui lui paraissent nécessaires en vue de l'améliorer. De même, elle se réserve le droit de retirer un ou plusieurs services sans être tenue d'en informer l'Utilisateur.

### ARTICLE 4 : OPPOSABILITE

Les présentes Conditions générales sont opposables à l'Utilisateur dès son acceptation, matérialisée par sa validation des présentes. La Banque se réserve le droit d'apporter aux présentes Conditions générales toutes les modifications qu'elle juge nécessaires et utiles, et la possibilité de modifier en tout ou partie le contrat afin de l'adapter, notamment, aux évolutions de son exploitation, et/ou à l'évolution de la législation et/ou aux évolutions des services proposés.

Les présentes Conditions générales sont opposables pendant toute la durée d'utilisation du service d'ouverture de compte à distance et jusqu'à ce que de nouvelles conditions générales d'utilisation remplacent les présentes. La Banque communiquera à l'Utilisateur les nouvelles conditions générales d'utilisation par tout moyen, et ce, dès leur date d'entrée en vigueur.

Par ailleurs, tout usage du service d'ouverture de compte à distance sur « **CIH MOBILE** » par l'Utilisateur après les modifications des Conditions générales d'utilisation vaut acceptation sous réserve par ce dernier.

L'Utilisateur doit informer La Banque par écrit en cas de non acceptation de toute modification des Conditions générales d'utilisation.

Les Conditions générales figurant en ligne sur « **CIH MOBILE** » prévalent sur toute version imprimée de date antérieure.

### ARTICLE 5 : ACCES AU SERVICE D'OUVERTURE DE COMPTE A DISTANCE SUR « CIH MOBILE »

#### 5.1 Modalités

L'utilisateur est informé que l'application « **CIH MOBILE** » est accessible en fonction de sa disponibilité, 24H/24 et 7 jours sur 7, sauf en cas de force majeure, de difficultés informatiques ou de difficultés techniques liées aux réseaux de télécommunications.

La Banque se réserve le droit, sans préavis, ni indemnité, de fermer temporairement ou définitivement le service d'ouverture de compte à distance ou l'accès à un ou plusieurs Services pour effectuer une mise à jour, des modifications ou changement sur les méthodes opérationnelles, les serveurs et les heures d'accessibilité, sans que cette liste ne soit limitative.

La Banque se réserve le droit de compléter ou de modifier, à tout moment, ses Services et son application mobile en fonction de l'évolution de la technologie.

Il appartient, donc, à l'Utilisateur de veiller sur la compatibilité de ses moyens informatiques, aux évolutions de l'application « **CIH MOBILE** » et de ses Services.

#### 5.2 Sécurité

La Banque prend les mesures physiques, techniques et organisationnelles appropriées pour assurer la sécurité et la confidentialité des données à caractère personnel, en vue notamment de les protéger contre toute perte, destruction accidentelle, altération et accès non autorisés.

L'utilisateur accepte de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels de la contamination par des éventuels virus sur le réseau internet.

La Banque ne saurait être responsable des atteintes à la sécurité informatique, pouvant causer des dommages aux matériels informatiques de l'utilisateur et à ses données.

La Banque se réserve le droit de rejeter la demande d'ouverture de compte à l'utilisateur si elle relève des faits laissant présumer d'une utilisation frauduleuse ou que l'utilisateur a communiqué des informations inexactes se rapportant à son identité. Elle en informe aussitôt l'utilisateur, par tout moyen à sa convenance ce qui est expressément accepté par ce dernier.

#### 5.3 Code d'accès

L'accès au service d'ouverture de compte à distance se fera moyennant un identifiant et un mot de passe qui seront fournis à l'Utilisateur à sa demande.

L'Utilisateur est seul responsable de la préservation et de la confidentialité de son identifiant et mot de passe et, par conséquent, des conséquences d'une divulgation volontaire ou involontaire à quiconque

L'Utilisateur déclare désengager la responsabilité de La Banque quant à la conservation de son identifiant et de son mot de passe qui lui incombe à titre personnel.

#### 5.4 Refus d'accès

La Banque se réserve le droit de suspendre l'accès aux Services à l'Utilisateur si elle devait relever des faits laissant présumer l'utilisation frauduleuse ou la tentative d'utilisation frauduleuse de ses services ou que l'Utilisateur a communiqué des informations inexactes se rapportant à son identité.

Elle en informe aussitôt l'Utilisateur, par tout moyen à sa convenance ce qui est expressément accepté par ce dernier.

De même, La Banque se réserve le droit de suspendre l'accès au service à sa propre initiative avec un préavis de 48 heures pour effectuer une mise à jour, des modifications ou changement sur les méthodes opérationnelles, les serveurs et les heures d'accessibilité, sans que cette liste ne soit limitative. A cet effet, la Banque informera l'Utilisateur de la présente suspension sur la Page d'accueil du service..

### ARTICLE 6 : RESPONSABILITE

L'Utilisateur s'engage à n'utiliser le Service et les informations auxquelles il aurait accès que dans les seules conditions définies par La Banque.

La demande de souscription de compte en ligne ainsi que la délivrance des moyens de paiements y afférents est soumise à l'acceptation du dossier de l'Utilisateur par la Banque. La Banque se réserve le droit de refuser toute demande en tout ou partie.

Les pages et les simulations que l'Utilisateur consulte ont un caractère purement informatif. Toutes les données figurant sur le Service sont mises à jour avec le plus grand soin par la Banque, qui s'efforce d'utiliser uniquement des sources fiables.

Du fait de la rapide évolution et de la complexité des matières traitées, La Banque ne fournit aucune garantie concernant l'exactitude et l'exhaustivité des informations présentées sur le Service.

L'Utilisateur s'interdit notamment de modifier, copier, reproduire, télécharger, diffuser, transmettre, exploiter commercialement et/ou distribuer de quelque façon que ce soit les services, les pages de l'application « CIH MOBILE », ou les codes informatiques des éléments composant les services de cette application.

La Banque s'efforce de réaliser, conformément aux règles de l'art, les opérations qui sont demandées par l'Utilisateur à travers l'application mobile. Toute perturbation de l'utilisation de l'application « CIH MOBILE » ne saurait engager la responsabilité de La Banque.

La responsabilité de La Banque ne pourra être recherchée ni retenue en cas d'indisponibilité temporaire ou totale de tout ou partie de l'accès au Service, d'une difficulté liée au temps de réponse, et d'une manière générale, d'un défaut de performance quelconque.

La Banque ne saurait être responsable des atteintes à la sécurité informatique, pouvant causer des dommages aux matériels informatiques de l'Utilisateur et à ses données.

La Banque ne saurait être responsable de la violation des présentes Conditions générales par un autre utilisateur.

La responsabilité de La Banque ne pourra être engagée en cas de dommages indirects résultant de l'utilisation dudit service.

La responsabilité de La Banque ne pourra pas être recherchée ni retenue si d'éventuelles collectes et transmission de données personnelles, d'installation de cookies ou tout autre procédé tendant aux mêmes fins, sont effectués par des sites vers lesquels pointent des liens hypertextes accessibles depuis « CIH MOBILE » ou accessibles par rebond.

La Banque ne saurait être responsable de l'utilisation qui pourrait être faite des informations et données financières relatives aux instruments financiers détenus par l'Utilisateur et des conséquences qui pourraient en découler, notamment de toute décision prise sur la base des informations contenues sur l'application « CIH MOBILE ». La Banque se réserve le droit de prendre toutes les mesures qu'elle jugerait adéquates afin d'empêcher ou de mettre un terme à l'atteinte à ses droits d'auteur ou aux droits d'auteur de tiers, sans qu'aucune responsabilité ne puisse lui être imputée de ce fait.

#### **ARTICLE 8 : PROPRIETE INTELLECTUELLE**

L'ensemble de l'application « CIH MOBILE » relève de la législation marocaine sur le droit d'auteur, le droit des marques et, de façon générale, sur la propriété intellectuelle, aussi bien en ce qui concerne sa forme (choix, plan, disposition des matières, moyens d'accès aux données, organisation des données...), qu'en ce qui concerne chacun des éléments de son contenu (textes, images...). Ces contenus, figurant sur les pages de cette application mobile, sont la propriété exclusive de CIH BANK.

Par exception, certains contenus (textes, images) sont la propriété intellectuelle de leurs auteurs respectifs.

Toute reproduction, représentation, diffusion ou rediffusion, en tout ou partie, du contenu de ce Service sur quelque support ou par tout procédé que ce soit, de même que toute vente, revente, retransmission ou mise à disposition de tiers de quelque manière que ce soit sont interdites. Le non-respect de cette interdiction constitue une contrefaçon susceptible d'engager la responsabilité civile et pénale du contrefacteur.

En conséquence, l'Utilisateur s'interdit tout agissement et tout acte susceptible de porter atteinte directement ou non aux droits de propriété intellectuelle de La Banque. La Banque confère à l'Utilisateur un droit d'usage privé, non collectif et non exclusif, sur le contenu de « CIH MOBILE ». Ce droit d'usage comprend le droit de reproduire pour stockage aux fins de représentation sur écran monoposte et de reproduction pour tirage sur papier. Toute mise en réseau, toute rediffusion, sous quelque forme, même partielle, est donc interdite. Ce droit est personnel, il est réservé à l'usage exclusif de l'Utilisateur. Il n'est transmissible en aucune manière.

L'Utilisateur s'engage en conséquence à :

- Ne télécharger sur son ordinateur le contenu de l'application CIH MOBILE que pour un usage personnel et limité dans le temps ;
- N'imprimer sur support papier les écrans de l'application « CIH MOBILE » téléchargées qu'à la condition que lesdites copies soient strictement limitées à un usage personnel.

L'Utilisateur s'engage à ne pas copier, reproduire, altérer, modifier, créer des œuvres dérivées ou divulguer au public tout ou partie du contenu de « CIH MOBILE » sans le consentement préalable et écrit de La Banque ou celui des tiers concernés.

#### **ARTICLE 9 : LIENS HYPERTEXTES**

L'existence d'un lien du Site de La Banque vers un autre site ne constitue pas par conséquent, une recommandation ni une validation de ce site ou de son contenu. Il appartient à l'Utilisateur d'utiliser ces informations avec discernement et esprit critique.

L'Utilisateur de « CIH MOBILE » ne peut en aucun cas mettre en place un lien hypertexte en direction d'un autre site, même édité à titre personnel, y compris un site de réseau social quel qu'il soit, sans l'autorisation écrite et préalable de La Banque.

#### **ARTICLE 10 : SECRET PROFESSIONNEL ET DONNEES À CARACTERE PERSONNEL**

La Banque est tenue au secret professionnel. L'obligation est faite à son personnel de ne pas révéler les informations confidentielles dont il a connaissance. Cependant, lorsque la loi le prévoit, le secret professionnel ne peut être opposé aux personnes, autorités ou organismes visés par cette dernière.

En application des dispositions de la loi n° 09-08 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel, et conformément à la délibération en vigueur de la Commission Nationale de Contrôle de la Protection des Données à Caractère Personnel (CNDP) relative à la définition de l'usage des technologies de reconnaissance faciale dans le cadre du dispositif de compte à distance par les banques et établissements de paiement, le Client donne son consentement à la Banque à l'effet de traiter ses données à caractère personnel notamment ses données biométriques de reconnaissance faciale pour la gestion du dispositif de compte à distance ;

L'utilisateur consent en outre que ses données à caractère personnel soient communiquées à la Banque, à ses filiales, à ses sous-traitants, aux autres établissements teneurs de comptes pour les transferts de fonds, aux intermédiaires pour l'exécution de certaines opérations bancaires, aux autorités compétentes ou de tutelle habilitée, aux centrales d'information, aux compagnies et courtiers d'assurances dûment habilités, aux ayants droit, tuteurs et mandataires habilités.

Les données personnelles collectées peuvent, à l'occasion de diverses opérations faire l'objet d'un transfert à l'étranger dans le respect des dispositions des articles 43 et 44 de la loi 09-08,

La Banque est l'entité responsable du traitement des données personnelles.

Les données à caractère personnel collectées sur ce service via l'application « CIH MOBILE » à l'aide des formulaires disponibles, font l'objet d'un traitement destiné pour l'initialisation de l'ouverture d'un compte à distance et la souscription de produits.

Les données à caractère personnel sont communiquées aux services du siège de la Banque, ainsi qu'à ses sous-traitants.

Les données personnelles collectées peuvent, à l'occasion de diverses opérations faire l'objet d'un transfert à l'étranger. Ce transfert doit être autorisé préalablement par la CNDP conformément aux articles 43 et 44 de la loi 09-08.

L'Utilisateur justifiant de son identité et conformément à la loi 09-08, dispose d'un droit d'accès à ses données personnelles, d'un droit de rectification de celles-ci ainsi que d'un droit d'opposition, pour des motifs légitimes, au traitement de ses données. Pour exercer vos droits d'accès, de rectification et d'opposition Conformément aux dispositions de la loi 09-08, vous pouvez vous adresser au :

#### **CREDIT IMMOBILIER ET HOTELIER**

##### **Pôle Conformité**

**187, Avenue Hassan II 20.019. Casablanca. Maroc.**

**Téléphone : (212) 522 479 238,**

**Ce traitement a été autorisé par la CNDP sous le n°A-GC-175/2014. »**

Les données biométriques collectées par le CIH BANK font l'objet d'un traitement destiné à vous identifier moyennant la technologie de reconnaissance faciale dans le cadre du processus d'entrée en relation et d'ouverture de compte à distance. Les destinataires de ces données sont le « CIH BANK » et son partenaire « Adria Business & Technology ».

L'identification biométrique, couplée au contrôle et l'extraction automatique des données de la pièce d'identité par reconnaissance optique des caractères et à l'échange humain en ligne (appel & visiophonie), permettent d'identifier le nouveau client de façon simple et sécurisée. Par ailleurs, aucune donnée biométrique n'est conservée au niveau des serveurs. Seul le résultat du contrôle effectué est stocké par la banque.

Vos données hors données biométriques sont récupérées et stockées au niveau du système d'information de la banque.

**Ce traitement a été autorisé par la CNDP le 26/01/2021 sous le N°A-DCD-EUS-508/2020 ainsi que par Bank Al Maghrib sous le N°L/BKAM/2021/852.**

#### **ARTICLE 11 : OPPOSITION- DEFAUT D'OPPOSITION**

En cas de perte ou de vol des codes d'accès, L'Utilisateur doit immédiatement et sans délai demander de réinitialiser son mot de passe via l'application « CIH MOBILE ». A défaut d'opposition, La Banque n'est pas responsable des conséquences de l'utilisation, par un tiers, de l'identifiant et du mot de passe de l'Utilisateur.

#### **ARTICLE 12 : PRECONISATION**

Pour protéger le caractère confidentiel de ses demandes, l'Utilisateur est invité à prendre les dispositions adéquates, en fonction de son propre matériel logiciel pour, soit prévenir la mémorisation, dans son microordinateur, des données consultées, soit pour procéder à l'effacement de celles-ci une fois la consultation terminée.

S'il importe des données sur un logiciel de gestion, l'Utilisateur veillera à en interdire l'accès aux tiers non autorisés.

A ce titre, l'Utilisateur assure seul les risques de la manipulation et l'utilisation de son terminal de connexion par des tiers non autorisés.

Il appartient, d'autre part, à l'Utilisateur de prendre toutes mesures appropriées pour protéger les données et/ou les logiciels stockés ou chargés sur son équipement informatique de la contamination par des virus ou de tentatives d'intrusion.

#### **ARTICLE 13 : CONVENTION DE PREUVE**

L'acceptation des Conditions générales par voie électronique a, entre les parties, la même valeur probante que l'accord sur support papier.

Les registres informatisés et conservés dans les systèmes informatiques sont conservés dans des conditions raisonnables de sécurité et considérés comme les preuves des communications intervenues entre les parties.

#### **ARTICLE 14 : LITIGES ET ATTRIBUTION DE JURIDICTION**

Tout litige qui naîtrait à l'occasion de l'exécution ou de l'interprétation des présentes conditions générales sera résolu à l'amiable. A défaut de résolution à l'amiable dans un délai de trente jours à compter de la notification qui en sera faite par la partie la plus diligente, la compétence juridictionnelle est attribuée aux Tribunaux de Casablanca compétents en la matière.