

ARTICLE 1 : PREAMBULE

Les présentes Conditions Générales fixent les modalités d'abonnement et aux services de Banque à distance ci-après (Application Mobile et Site Internet Banking) que la Société Générale Marocaine de Banques (ci-après « la Banque ») propose à son Client Particulier (ci-après « le Client ou l'Abonné »).

L'Application Mobile et l'Internet Banking sont des services de banque à distance qui permet aux Clients d'accéder à leurs comptes ainsi qu'à des informations bancaires et non bancaires, et de réaliser des opérations transactionnelles¹.

En accédant au Service, le Client aura accès, également, à l'application gratuite de paiement mobile « SO PAY », (ci-après « SO PAY »), dont les modalités de souscription sont détaillées sur l'article 5 du présent contrat.

ARTICLE 2 : FONCTIONNALITES OFFERTES PAR L'APPLICATION MOBILE**2.1 Services de consultation**

Via l'Application Mobile et le site internet Banking, le Client peut consulter les différents produits qu'il détient à la Banque, notamment :

- Compte à vue (dirhams, dirhams convertibles ou devises)
- Produits d'épargne : Compte sur carnet, Compte à Terme et Bon de caisse
- Cartes bancaires : cartes de débit, cartes prépayées
- Crédits bancaires : immobiliers ou à la consommation

2.2 Services transactionnels¹

Le Client dispose également d'un accès à différents services transactionnels :

- Virements
- Recharges de cartes prépayées
- Mises à disposition de fonds
- Paiements de factures

2.3 Autres services

Le Client accède à différents services pratiques :

- Commande de chéquier
- Téléchargement de RIB
- Téléchargement de relevé bancaire

La liste des fonctionnalités n'est pas exhaustive. Elle est évolutive et est appelée à être enrichie au fur et à mesure de la mise en service de nouvelles versions de l'Application Mobile. Le Client peut se référer aux différents supports mis à sa disposition en agence, qui expliquent les fonctionnalités et services offerts dans le cadre des services de Banques à Distance ainsi que sur le site <https://www.sgmaroc.com/>.

ARTICLE 3 : SERVICES TRANSACTIONNELS¹**3.1 Description des services transactionnels**

Le service mobile permet de réaliser plusieurs opérations transactionnelles. Celles-ci sont décrites ci-dessous :

- Virement de compte à compte : cette fonctionnalité permet au Client d'effectuer des virements entre ses propres comptes (hors comptes libellés en devises). Cette fonctionnalité ne puise pas sur les plafonds du service mobile.
- Virement vers comptes tiers : cette fonctionnalité permet de réaliser des virements vers des bénéficiaires tiers dont les comptes sont logés à la Banque ou dans une autre banque marocaine. Cette fonctionnalité puise sur les Plafonds Transactionnels du service mobile indiqués aux conditions particulières des présentes.
- Recharge de carte prépayée : cette fonctionnalité permet au Client de recharger les cartes prépayées qu'il a souscrit auprès de la Banque et dont il est uniquement titulaire ou titulaire et bénéficiaire à la fois. Cette fonctionnalité puise sur les plafonds transactionnels du service mobile.

¹ Uniquement disponible sur l'application mobile

- Paiement de facture : cette fonctionnalité permet au Client d'initier le paiement de ses factures auprès de certains prestataires (Radeema, IAM, Redal...). La liste des facturiers est disponible sur l'Application Mobile. Cette fonctionnalité puise sur les plafonds transactionnels du service mobile.
- Mise à disposition : cette fonctionnalité permet au Client d'initier une mise à disposition depuis le service mobile. La somme de la mise à disposition peut être retirée par le Client, dans n'importe quel guichet automatique de la Banque, sans carte bancaire, moyennant la saisie d'une référence qui lui est communiquée par SMS et d'un code de retrait qui lui est retransmis dans l'Application Mobile. La fonctionnalité de mise à disposition n'est activée que 24h après la souscription au service mobile. Elle puise sur les plafonds transactionnels du service mobile.

3.2 Règles de vigilances

Avant d'initier toute opération transactionnelle, le Client doit s'assurer de l'existence d'une provision préalable, disponible et suffisante sur le compte émetteur de l'opération, faute de quoi l'opération ne sera pas exécutée.

Le Client peut saisir les opérations transactionnelles et les modifier à tout moment avant leur validation définitive par saisie du mot de passe. Dès que le mot de passe est saisi, l'opération est exécutée par la Banque sous réserve de l'existence d'une provision suffisante sur le compte émetteur de l'opération et le Client ne peut plus l'annuler. Par conséquent, la saisie du mot de passe engage la responsabilité du Client.

La confirmation d'un ordre de paiement ou de virement vaut engagement de la Banque à exécuter l'opération dans les meilleurs délais mais ne garantit pas la date d'exécution effective. La date d'exécution peut être soumise à des contraintes techniques ou de place.

ARTICLE 4 : MOYENS NECESSAIRES A L'UTILISATION DU SERVICE

Le Client accède aux services de Banque à Distance via son téléphone de type « Smartphone » ou via internet. Il fait son affaire personnelle de la location ou de l'acquisition, de l'installation et de la maintenance des matériels et des droits d'utilisation des logiciels ; il doit s'être assuré, sous sa responsabilité, de la compatibilité du matériel avec le ou les services proposés par la Banque (matériel compatible disponible dans la FAQ du service). Même si la Banque fait ses meilleurs efforts afin d'optimiser la compatibilité, elle ne peut garantir le fonctionnement du service avec la totalité des terminaux existants.

Il est à noter que le présent service est actuellement disponible sur Smartphone et internet. Il est susceptible d'être prochainement accessible via ordinateur de bureau sur internet. Le présent contrat reste valable pour l'ensemble des accès quel que soit le terminal utilisé.

La Banque est étrangère à tout litige pouvant survenir entre l'Abonné et le fournisseur du matériel, ou encore dans l'utilisation des réseaux de télécommunications sans fil et de leur fournisseur d'accès.

ARTICLE 5 : ABONNEMENT AU SERVICE

5.1 Clientèle éligible

L'abonnement aux services Banque à Distance est réservé aux clients Particuliers et Professionnels de la Banque (personnes physiques). L'Abonné doit être titulaire d'au moins l'un des comptes suivants : compte à vue en dirhams, compte sur carnet, compte en devises ou compte en dirhams convertibles.

5.2 Accès aux comptes

5.2.1 Comptes exclus

Les titulaires de certains comptes à modalités de fonctionnement particulières sont exclus, à savoir :

- les mineurs de moins de 18 ans ;
- les comptes fermés ;
- les comptes d'incapables (majeurs sous interdiction judiciaire) ;

- les comptes frappés d'opposition (saisies-arrêts, avis à tiers détenteur, ...). La Banque se réserve la faculté de refuser au Client l'accès au service Mobile après la fin de l'opposition ;
- Les titulaires des comptes faisant l'objet d'une interdiction bancaire ou judiciaire d'émettre des chèques.

5.2.2 Comptes à accès limité

- Les clients détenant des comptes collectifs avec solidarité active peuvent bénéficier d'un accès limité aux fonctionnalités du mobile : les co-titulaires ne peuvent pas bénéficier des fonctions Transactionnelles (virements, recharges de cartes prépayées, paiement de factures, service de mise à disposition...) sur les comptes dont ils sont co-titulaires. Seules les fonctions de consultation sont autorisées.
- Cette souscription se fait par la signature conjointe des co-titulaires du compte au contrat d'abonnement. Chaque co-titulaire sera désigné en tant qu'Abonné de son propre contrat. Sauf stipulation contraire, toutes les dispositions des présentes Conditions Générales seront automatiquement applicables à chacun des co-titulaires.

5.3 Conditions d'abonnement

En s'abonnant au service mobile, le Client reconnaît expressément avoir pris connaissance et accepté les termes des Conditions Générales de fonctionnement du service mobile.

Lors de la souscription, le Client détermine :

- Le numéro de téléphone mobile qui permettra la réception du code d'activation (envoyé par SMS) ;
- Le plafond hebdomadaire de ses opérations transactionnelles (sans que celui-ci ne dépasse 40.000DH);
- Le plafond mensuel de ses opérations transactionnelles (sans que celui-ci ne dépasse 60.000DH).

En cas d'abonnement à distance, le Client accepte de ne disposer que de plafonds réduits de 1.000 DH par semaine et 2.000 DH par mois pour effectuer ses opérations transactionnelles, et ce jusqu'à la remise de son

contrat signé dans son agence bancaire pour disposer de l'ouverture complète du service.

Les clients souscrivant à distance, disposent d'un délai de 3 mois pour remettre le contrat signé en agence, au-delà dudit délai, l'accès à l'application sera coupé et la souscription au service résiliée.

La Banque se réserve la faculté d'interdire ou de suspendre l'accès à tout ou partie des Fonctions Transactionnelles afin :

- de limiter les transactions en montants et/ou en volume dans les conditions visées dans le présent contrat,
- de ne pas donner suite à une demande de souscription en ligne de produits ou de services.

L'Abonné dispose d'un droit de rétractation dans un délai de sept (7) jours à compter de la souscription à distance du contrat d'abonnement et ce, sans avoir à se justifier, ni à payer des pénalités. Il reste entendu que conformément aux dispositions légales en vigueur, ce droit de rétractation ne peut être exercé, par l'Abonné, au cas où il commence l'utilisation du Service Banque à Distance avant la fin du délai de sept jours francs précité.

5.4 Accès à l'application de Paiement Mobile SO PAY

L'accès à l'application de Paiement Mobile donne la possibilité au Client qui le souhaite, de souscrire au produit SO PAY en ligne directement à partir de l'application SO PAY, en utilisant son identifiant reçu par e-mail et son mot de passe provisoire reçu par SMS (valable 1 mois). La souscription au produit SO PAY, prendra effet, à compter de l'acceptation, en ligne, par le Client des conditions générales et particulières SO PAY.

SO PAY est un moyen de paiement, ou un portefeuille électronique, émis sur un compte bancaire courant appartenant au Client et tenu par la Banque. Il permet au Client de réaliser de

manière électronique et dématérialisée, un ensemble de services instantanés, notamment :

- o Les transferts émis/reçus d'autres portefeuilles électroniques
- o Le paiement des commerçants acceptant le paiement mobile
- o Le retrait des guichets automatiques sans utilisation de la carte bancaire
- L'accès à SO PAY est possible depuis :
 - o L'application mobile SO PAY, accessible à partir de son téléphone mobile de type Smartphone et téléchargeable à partir de Google Play ou Apple Store ;
 - o l'application WEB SO PAY, accessible à partir du lien www.sopay.ma .

ARTICLE 6 : ACCES AU SERVICE

6.1 Accès au service mobile

L'activation et l'accès au service mobile ne sont disponibles qu'au moyen de 4 codes :

- **Identifiant de l'utilisateur** : ce code, composé de 8 chiffres, est remis à l'Abonné au niveau de son contrat d'abonnement (conditions particulières). Pour faciliter l'usage, l'identifiant peut être mémorisé au niveau du service mobile en cochant la case « se souvenir de moi ».
- **Mot de passe temporaire** : ce code à usage unique, composé de 8 caractères, est envoyé par sms au moment de la souscription. Il sert à initier l'activation du service sur son terminal et à déclencher l'envoi de la clé d'activation à l'Abonné.
- **Clé d'activation** : dès que l'Abonné initie sa première opération sensible (virement compte à compte, virement tiers, mise à disposition, ajout de bénéficiaire ou paiement de facture), ce code à usage unique lui est communiqué par SMS sur le numéro de téléphone qu'il a au préalable communiqué à la Banque et qui est indiqué aux Conditions Particulières du présent contrat, ce code sert à relier le terminal à l'Abonné pour plus de sécurité. Les frais

afférents à l'envoi du SMS sont à la charge de la Banque.

Mot de passe permanent : c'est un code à 8 caractères que le Client définit lui-même sur l'Application Mobile à la fin du processus d'activation du service et qui servira, par la suite, à accéder à aux services de Banque à distance et à signer les opérations transactionnelles (virements, recharges de cartes prépayées, paiements de factures...). Pour plus de sécurité, il est conseillé que la structure du mot de passe permanent respecte quelques règles de vigilances Il doit contenir au moins une majuscule, une minuscule, un chiffre. Il n'est pas possible d'avoir 3 caractères identique à la suite (ex : aaa /111/ AAA). Sa durée de vie est de 6 mois.

6.2 Principes de sécurité

Le mot de passe permanent est strictement personnel. Il est de la responsabilité de l'Abonné de le tenir secret et de ne le communiquer à quiconque.

Par mesure de sécurité, l'accès au service mobile est bloqué temporairement après trois (3) saisies erronées du mot de passe permanent. Pour le débloquer, l'Abonné doit contacter le Service Relation Clients Sogetel au 4242 ou 4243.

En cas d'oubli ou de perte du mot de passe permanent, la génération d'un nouveau mot de passe pourra être faite auprès de son agence ou en appelant le Service Relation Clients Sogetel.

6.3 INTERRUPTION/LIMITATION d'ACCES AU SERVICE

Le Service pourra être ponctuellement interrompu pour des raisons d'ordre technique, afin d'effectuer des opérations de maintenance correctives et/ou préventives.

Dans le cadre de la mise à jour obligatoire des informations relatives à ses Abonnés, la Banque se réserve le droit de suspendre temporairement l'accès au aux services de Banque à distance, dans le cas où les pièces justificatives nécessaires demandées à cette fin par la Banque à l'Abonné resteraient manquantes. L'accès au aux services de

Banque à distance pourra être rétabli sur envoi ou remise par l'Abonné des pièces justificatives à son Agence et sous réserve de la compatibilité des pièces avec la demande de la Banque.

De manière générale, la Banque pourra bloquer l'accès aux services de Banque à distance à l'Abonné, après l'en avoir informé, suite à des demandes de nature réglementaire ou contractuelle lui imposant une action dans son espace de banque à distance qui n'aurait pas été effectuée à l'issue du délai indiqué à l'Abonné.

ARTICLE 7 : ENGAGEMENTS DE LA BANQUE

- La Banque s'engage à mettre à la disposition du Client l'information en temps réel le concernant. Cela étant, et pour des raisons purement techniques, l'information fournie peut être obsolète au moment où elle est communiquée au Client. La Banque ne peut être tenue pour responsable d'un quelconque décalage de temps dans la transmission de l'information.
- La Banque fait tout ce qui est utile et nécessaire afin de maintenir le service. En cas de survenance d'un problème technique quelconque, la Banque s'engage à remettre en service l'accès au service dans un délai raisonnable.

ARTICLE 8 : RESPONSABILITE DE LA BANQUE

La Banque ne garantit pas la disponibilité systématique ou totale du service et ne saurait être tenue responsable de tout dommage résultant d'une panne, interruption ou surcharge des systèmes de la Banque ou de l'un des tiers mandatés par ses soins.

La Banque est étrangère à tout litige susceptible de survenir entre le Client et l'opérateur de télécommunications.

La Banque n'est pas non plus responsable lorsque l'inexécution de ses obligations résulte d'un cas de force majeure.

- La Banque ne pourrait être tenue responsable en cas de perte, vol ou prêt du terminal de

l'Abonné. Il en est de même si un tiers pouvait, par tout moyen technique, intercepter et décoder les signaux radioélectriques échangés entre l'opérateur télécom, la Banque et l'Abonné.

- De même, la Banque n'est pas responsable d'une conséquence d'un défaut de sécurité (matériel ou logiciel) du terminal de connexion (ordinateur, terminal mobile...) utilisé par l'Abonné.
- L'Abonné est responsable de toutes les conséquences qui résulteraient d'une erreur de transmission ou de manipulation de sa part.
- En outre, la Banque ne garantit pas l'heure de réception des SMS, appels ou notifications, une fois que ceux-ci sont pris en charge par un opérateur télécoms ou un fournisseur d'accès internet, réception dépendante de la gestion du serveur de messagerie du fournisseur d'accès de l'Abonné ou de son opérateur téléphonique. Par conséquent, la responsabilité de la Banque ne saurait être engagée pour les dommages directs ou indirects liés au transport des informations et le décalage entre leur demande d'envoi et leur réception.

ARTICLE 9 : TARIFICATION

- L'abonnement à l'Application Mobile est gratuit
- Toutefois, certains services mentionnés dans le présent contrat peuvent faire l'objet d'une facturation telle que prévue au niveau de la grille tarifaire disponible sur le site www.sgmaroc.com ou affichée dans les agences bancaires.
- La Banque se réserve la possibilité de faire évoluer cette facturation. Toute modification de la tarification sera communiquée au Client, par tout moyen jugé utile par la Banque, un mois avant la date d'effet de la modification.
- Les montants dus au titre des prestations seront perçus par prélèvement sur le compte du Client ayant initié l'opération et qui autorise d'ores et déjà la Banque à débiter ledit compte des montants dus.

ARTICLE 10 : DUREE DU CONTRAT - RESILIATION

- Le présent contrat est conclu pour une durée indéterminée.
- Le Client peut à tout moment demander la résiliation de son abonnement par simple lettre remise ou envoyée à son agence, avec un préavis de 30 jours.
- La Banque se réserve le droit de cesser de fournir à tout moment ses prestations mobile et de mettre fin à l'abonnement par lettre simple sans être tenue d'en indiquer le motif, moyennant un préavis de 30 (trente) jours.
- La Banque peut, en outre, soit suspendre l'accès aux fonctions transactionnelles ou autres, soit mettre fin au présent contrat à tout moment sans préavis, en cas de comportement répréhensible ou de manquement du Client à ses obligations contractuelles, ou en cas de clôture du compte, qu'elle qu'en soit la cause.

ARTICLE 11 : SECRET PROFESSIONNEL/ DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

La Banque est tenue au secret professionnel. 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 tenue de compte de la clientèle et la gestion des opérations s'y rapportant le Client donne consentement à la Banque à l'effet de traiter ses données personnelles pour la gestion de la tenue de comptes clientèle.

La Société Générale Marocaine des Banques est l'entité responsable du traitement des données à caractère personnel. Les données collectées sur le

site font l'objet d'un traitement destiné à la tenue et la gestion des opérations s'y rapportant.

Le Client consent en outre que ses données à caractère personnel soient communiquées à la société-mère de la Société Générale Marocaine des Banques, 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 habilitées, 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. Ce transfert doit être autorisé préalablement par la CNDP conformément aux articles 43 et 44 de la loi 09-08.

Le Client, 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 aux informations qui le concernent qu'il peut exercer en s'adressant à son agence.

Le Client peut également, pour des motifs légitimes, s'opposer à ce que les données qui lui concernent fassent l'objet d'un traitement.

Ce traitement a été autorisé par la CNDP sous le n°A-GC-190/2014.

ARTICLE 12 : MODIFICATION DU CONTRAT

Dans le cadre notamment des extensions et améliorations possibles du service, la Banque se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier à tout moment les champs des services offerts par l'Application Mobile et l'internet banking. Les nouvelles caractéristiques seront portées à la connaissance du Client par tout moyen jugé utile par la Banque, un (1) mois avant leur entrée en vigueur, le Client ayant alors la possibilité de résilier son contrat en cas de désaccord sans aucune pénalité. En l'absence de résiliation et s'il continue à utiliser le service à l'expiration du délai ci-dessus, le Client sera réputé avoir accepté tacitement les nouvelles caractéristiques.

ARTICLE 13 : RECLAMATION CLIENT

Le service faisant appel à des moyens téléinformatiques pour la transmission et l'enregistrement des informations, les enregistrements des appareils utilisés par la Banque pour la réception des instructions du Client ou leur reproduction sur un support informatique ou papier, constitueront pour la Banque la preuve desdites instructions. La Banque ne sera tenue de conserver les messages envoyés ou reçus que pendant 12 mois. Passé ce délai, aucune réclamation du Client ne sera recevable en ce qui

ARTICLE 14 : LITIGES ET ATTRIBUTION DE JURIDICTION

Les parties soussignées s'engagent à résoudre à l'amiable tout litige qui naîtrait à l'occasion de l'exécution ou de l'interprétation des présentes Conditions Générales. 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.

concerne les messages qui lui sont adressés ou reçus de sa part, ce à quoi le Client consent sans contestation ni réserve.