



CONVENTION D'ACCES AU SERVICE ASSISTANCE ENTREPRISES

ENTRE LES SOUSSIGNES :

BANQUE MAROCAINE POUR LE COMMERCE ET L'INDUSTRIE SA, société anonyme au capital de 1.327.884.300,00 de Dirhams, ayant son siège social à Casablanca (Maroc), 26 place des Nations Unies, immatriculée au registre de commerce de Casablanca sous n°4091,

Ci après dénommée la «BMCI»,

D'une part

LA SOCIÉTÉ :

Raison social :

Régime juridique :, au capital de : dirhams

Ayant son siège social à (ville) :, code postal :

Adresse :

....., E-mail :

Immatriculée au registre de commerce de (ville) :, sous n°

Dûment représentée par : (nom et prénom), en sa qualité de

Numéro de compte :

Ci-après dénommé(e) le «Client »,

D'autre part

IL A ETE CONVENU ET ARRETE CE QUI SUIT :

ARTICLE 1 : OBJET

La présente convention a pour objet de définir les conditions et de fixer les modalités de mise à disposition par la BMCI, du service assistance entreprises, en faveur du Client, qui l'accepte.

ARTICLE 2 : DEFINITION DU SERVICE ASSISTANCE ENTREPRISE

Le service assistance entreprises, (ci-après désigné « SAE »), est un service d'information et d'assistance à l'information par le biais du téléphone, du courrier électronique, courrier postal et/ou fax. Ce service permet au Client d'avoir accès à un interlocuteur privilégié au sein de la BMCI pour la résolution de ses requêtes en relation avec son/ses compte(s) bancaire(s) ou tout autre service et/ou produit bancaire dont il bénéficie dans les livres de la BMCI à ce titre.

La liste des services proposés au Client dans le cadre du SAE est définie à l'Article 3 ci-après.

ARTICLE 3 : SERVICES ACCESSIBLES PAR LE BIAIS DU « SAE »

Le SAE permet la mise à disposition du Client d'une offre de services d'informations multiples comprenant :

- les informations relatives au(x) compte(s) du Client, et éventuellement de ses filiales avec lesquels il a des rapports de droit dûment établis conformément au droit marocain, et ouverts dans les livres de la BMCI.
- les informations et résultats des recherches sur les opérations réalisées et inscrites au(x) compte(s) précité(s),
- les informations sur les agences et l'organisation des services de la BMCI

pour les besoins de facilitations des contacts et localisation de la source de l'information recherchée par le Client,

- la mise en œuvre des demandes d'opposition au paiement des valeurs, formulées conformément aux conditions de fonds requises par la loi et par la convention d'ouverture de compte conclue entre la BMCI et le Client,
- les renseignements relatifs aux produits et services commercialisés par la BMCI.

En cas d'impossibilité de répondre à la demande du Client, le SAE se chargera d'orienter ce dernier vers l'interlocuteur ou le service concerné par la demande au sein de la BMCI,

ARTICLE 4 : CONDITIONS D'ACCES AU SAE – CODE D'ACCES

4.1 L'accès au SAE par voie téléphonique s'effectue sur la base d'une identification par code, appelé « Code d'Accès ».

4.2 Le Code d'Accès est délivré par la BMCI, après adhésion du Client au service SAE, et sera remis au mandataire légal de celui-ci, tel qu'il ressort des livres de la BMCI, ou à toute autre personne dûment investie, au préalable par le Client, d'un mandat de représentation de celui-ci, l'habilitant à recevoir le Code d'Accès (ci-après « Utilisateur »).

4.3. A chaque appel téléphonique du Client vers le SAE, un serveur vocal invitera l'Utilisateur à s'identifier par la saisie de son Code d'Accès, pour les besoins de vérification de l'identité du Client.

4.4. Le Code d'Accès est strictement confidentiel et personnel. Le Client est

seul responsable de la conservation et de l'utilisation du code d'accès confié à l'Utilisateur. Il appartient au Client de ne diffuser ce code, au sein de sa société, qu'à la ou aux seule(s) personne(s) habilitée(s) à entrer en relation avec le Service Assistance Entreprises, et de notifier à cette ou ces personne(s) son caractère confidentiel. Il est expressément convenu qu'avant blocage, toute interrogation précédée de la frappe de ce code est réputée émaner du Client lui-même.

4.5. A tout moment, l'Utilisateur, sous l'entière responsabilité du Client sans besoin de confirmation ultérieure, pourra demander au SAE de bloquer le Code d'Accès.

4.6. Le renouvellement du Code d'Accès se fera dès réception par le SAE de la demande de renouvellement dûment signée du mandataire légal du Client.

ARTICLE 5 : INSCRIPTION DES COMPTES:

5.1. Tous les comptes du Client détenus auprès de la BMCI, à la date de signature des présentes, ainsi que ceux qu'il pourrait ouvrir postérieurement à cette date, seront inscrits automatiquement dans la présente convention.

5.2. Tous les comptes inscrits bénéficient d'office, au fur et à mesure de leur mise en place, de tout nouveau service qui pourrait être proposé au Client dans le cadre du SAE.

ARTICLE 6 : VALEUR DES INFORMATIONS

6.1. Les informations servies par le SAE au Client, quand elles portent sur les opérations bancaires inscrites à son/ses compte(s), sont celles qui découlent des écritures comptables inscrites sur ledit (lesdits) comptes abstraction faite des opérations en cours de comptabilisation.

6.2. En tout état de cause, la justification des opérations bancaires exécutées par le Client sur son/ses compte(s) résulte et résultera suffisamment du relevé du ou des comptes du Client, et les informations recueillies au moyen du SAE ne peuvent constituer des preuves desdites opérations que si elles sont confirmées par les inscriptions y relatives sur le ou les comptes concernés du Client.

ARTICLE 7 : TARIFICATION

7.1. L'accès au SAE est gratuit.

7.2. Le Client ne supporte que les coûts des communications téléphoniques.

7.3. Certaines demandes du Client feront toutefois l'objet d'une facturation telle que prévue dans le dépliant des « Conditions et Tarifs » en vigueur, et disponible dans les agences de la BMCI.

ARTICLE 8 : MISE EN OEUVRE DU SAE – RESPONSABILITE DE LA BMCI

Fait à, le / / (En deux exemplaires originaux)

Pour le Client (Son représentant légal ou un mandataire habilité),

Nom :

Prénom :

Qualité du signataire :

Signature :

8.1. La BMCI s'engage à faire ses meilleurs efforts pour assurer le bon fonctionnement du SAE.

8.2. La BMCI ne pourra être tenue pour responsable d'un défaut de fonctionnement ou d'un mauvais fonctionnement du service par suite d'évènements dont elle n'a pas la maîtrise, tels notamment :

- le transport des données, la défaillance dans le fonctionnement du matériel ou du réseau de télécommunication ou toute erreur imputable à la société d'exploitation des réseaux de télécommunication,
- les interruptions de service par suite de cas fortuits ou de force majeure ou de tout événement de nature à entraver le fonctionnement normal des services (tels conflits sociaux, même partiels survenant à la BMCI, défaut de fourniture de courant électrique...).

8.3. Sauf faute grave de la BMCI, celle-ci ne saurait être tenue responsable d'un accès au service non conforme aux procédures, ou de l'utilisation du Code d'Accès du Client, par un tiers non habilité ou plus généralement de l'usurpation d'identité.

ARTICLE 9 : MODIFICATIONS DE LA CONVENTION

9.1 La BMCI pourra adapter ou modifier, en fonction notamment des évolutions technologiques, les prestations proposées au titre de la présente convention.

9.2. La BMCI informera le Client de la mise en service de ces évolutions par tout moyen et notamment par message sur le serveur vocal.

ARTICLE 10 : DUREE ET RESILIATION

10.1. La présente convention est conclue pour une durée indéterminée.

10.2. Il pourra être mis fin à la présente convention par chaque partie, à tout moment par lettre simple adressée à l'autre partie.

10.3. La présente convention pourra être résiliée concomitamment et sans aucune formalité à la date de la clôture de tous les comptes du Client ouverts dans les livres de la BMCI.

10.4. La résiliation de la présente convention entraînera de plein droit résiliation de toute autre convention signée entre les parties et relative au SAE.

ARTICLE 11 : DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION

11.1. La présente convention est soumise au droit marocain.

11.2. Toutes les contestations et/ou litige relatives à l'exécution et/ou l'interprétation de la présente convention seront de la compétence territoriale du Tribunal de Commerce de Casablanca, à moins que la BMCI ne préfère saisir le Tribunal du domicile du Client.

Pour la BMCI.

Nom :

Prénom :

Qualité du signataire :

Signature :

LE PÉRIMÈTRE D'INTERVENTION SAE

PERIMETRE D'INTERVENTION

VOUS AVEZ BESOIN DES INFORMATIONS SUR DES OPÉRATIONS COMPTABLES PASSÉES OU ATTENDUES.

Le SAE recherche, analyse, mène les investigations et assure le suivi de la résolution de la demande concernant :

- Les montants et écarts constatés ;
- Les conditions ;
- Les opérations (support papier ou informatique) ;
- La date de valeur ;
- Le bénéficiaire ou donneur d'ordre d'une opération ;
- Les frais appliqués.

VOUS DÉSIREZ DÉCLARER UNE OPPOSITION

Le SAE prend en charge les déclarations d'opposition sur :

- Chèques ;
- Cartes affaires ;

VOUS AVEZ BESOIN D'IMPRIMÉS, DE BORDEREAUX OU DE DUPLICATAS DE DOCUMENTS

Le SAE effectue ou transmet les commandes de :

- Duplicata de relevé de compte ;
- Duplicata de tableau d'amortissement ;
- Duplicata des avis d'opérations ;
- Chéquiers ;
- RIB ;
- Carnet de formules LCN ;
- Relevé et échelle d'intérêts.

VOUS AVEZ BESOIN D'INFORMATIONS SUR LES POINTS DE VENTES DU RÉSEAU BMCI

Le SAE renseigne sur :

- Les services ;
- Les fonctionnalités ;
- Les horaires et jours d'ouverture.

VOUS AVEZ BESOIN DE MIEUX CONNAÎTRE LES PRODUITS ET SERVICES BMCI

Le SAE :

- Donne des informations générales (caractéristiques produits/services) et propose un contact avec le CAE ;
- Renseigne sur le cours des devises, les taux de marché, les cours de Sicav, FCP, etc.

HORS PERIMETRE D'INTERVENTION

PASSATIONS/MODIFICATIONS D'ORDRES

Le SAE ne prend pas en charge les ordres ou modifications d'ordres :

- Virements tiers et trésorerie ;
- Virements permanents/prélèvements ;
- Placements : souscription, rachat et régularisations ;
- Règlements d'effets ;
- Financements : mise en place, remboursement ;
- Engagement par signature ;
- Commandes d'espèces, traveller chèques, mise à disposition de fonds ;
- Credoc/garanties internationales ;
- Escompte/encaissement d'effets.

DEMANDES DE MODIFICATIONS SUR FONCTIONNEMENT DE COMPTE ET CONTRATS

Le SAE n'intervient pas sur les ouvertures, modifications ou clôtures de compte ou de contrats

- Modifications de procurations, de conditions personnalisées ;
- Modifications d'adresse, de dirigeants, etc. ;
- Modifications sur modalités contrats cartes affaires ;
- Commande de chéquiers si particularité bloquante (si création de contrat ou si modifications du contrat initial : accord du CAE recherché).

DEMANDES DE DOCUMENTS OU ATTESTATIONS

Le SAE ne fournit pas d'attestation de quelque nature que ce soit.

DEMANDES DE CONSEILS OU DE RENSEIGNEMENTS

Le SAE oriente les demandes vers les services concernés

- Renseignements commerciaux (qualité du risque, niveau d'engagement) ;
- Informations sur des produits de « cross selling » tels que : affacturage, assurance crédit, épargne et retraite entreprise, location longue durée (véhicule, matériel) ;
- Conseils sur les placements, financements et conditions.

DEMANDES DE CONSEILS ET D'ASSISTANCE TECHNIQUE TELEMATIQUE OU MONETIQUE

Le SAE n'intervient pas dans les domaines Expert tels que :

- Dysfonctionnements techniques télématiques ;
- Anomalies/renseignements sur contrats commerçants.



Service Assistance Entreprises

05 29 07 07 07*



E-mail : assistance.entreprises@bmci.bnpparibas.com

Fax: 05 22 87 86 45

**Courrier : BMCI SAE, Lotissement la Colline II,
Lot n°3 Route de Nouasser, Sidi Maârouf, Casablanca**