

## **Conditions Générales d'Utilisation**

### **du Compte de paiement AL FILAHI CASH**

#### **Article 1 : DÉFINITIONS**

« **AL FILAHI CASH** » : désigne la société AL FILAHI CASH, société anonyme de droit marocain, ayant son siège social Place des Alaouites, BP 49- 10000 rabat, inscrite au registre de commerce de Rabat sous le numéro 77731, ayant le statut d'Etablissement de paiement suivant l'agrément de Bank Al-Maghrib, qui permet aux clients titulaires d'une offre de téléphonie mobile active chez l'un des opérateurs de télécommunication marocains, d'avoir un M-Wallet et un compte de paiement, afin de réaliser des opérations de paiement et de transferts de fonds (désigné dans les présentes par AL FILAHI CASH).

« **Application FILAHI PAY** » : désigne l'application permettant au Client d'accéder à certaines fonctionnalités présentées par le M-Wallet AL FILAHI CASH, conformément aux présentes.

« **Bénéficiaire** » : désigne le bénéficiaire de toute Transaction initiée par le Client titulaire du M-Wallet AL FILAHI CASH, y compris le Tiers Partenaire AL FILAHI CASH.

« **Carte SIM** » : désigne la carte à puce qui sert à stocker les données du Client qui permet son identification sur l'ensemble des réseaux mobiles. Il peut s'agir d'une carte « SIM », « Micro SIM », « Nano SIM », « USIM » ou toute autre type de carte.

« **Client** » : désigne toute personne physique résidente ou non au Maroc, disposant d'un M-Wallet AL FILAHI CASH selon les modalités décrites aux présentes.

« **Code secret** » : désigne le dispositif de sécurité personnalisé se présentant sous la forme d'un code confidentiel, devant être saisi par le Client à chaque fois qu'il en reçoit l'instruction via son terminal mobile associé au M-Wallet AL FILAHI CASH.

« **Compte de paiement AL FILAHI CASH** » ou « **Compte de paiement** » : désigne le compte de paiement du client d'AL FILAHI CASH, tel que défini par les circulaires de Bank Al-Maghrib, adossé à un numéro de téléphone mobile national actif du Client.

« **Conditions Générales d'Utilisation du Compte de paiement AL FILAHI CASH** » ou « **CGU** » : désigne l'accord en vertu duquel AL FILAHI CASH convient d'ouvrir le Compte de paiement au Client et la fourniture des services s'y rapportant.

« **Conditions Tarifaires** » : désigne le document établi par AL FILAHI CASH et reprenant les tarifs applicables au M-Wallet AL FILAHI CASH et aux Services AL FILAHI CASH. Les Conditions Tarifaires sont affichées au niveau des points de vente et disponibles sur le Site.

« **Contrat Porteur M-Wallet** » : désigne le contrat du moyen de paiement M-Wallet AL FILAHI CASH.

« **Interopérabilité** » : désigne le service qui permet au Client de choisir son M-Wallet par défaut. A travers ce service, le Client peut effectuer des transferts et des paiements mobiles vers des clients porteurs de M-Wallet des autres établissements de paiement.

« **Marchand accepteur AL FILAHI CASH** » : désigne un marchand qui accepte des paiements via l'Application FILAHI PAY mis à disposition des Clients.

« **M-Wallet** » : désigne un moyen de paiement émis sur le Compte de paiement AL FILAHI CASH. Il permet de réaliser, de manière électronique et dématérialisée, au minimum les opérations ci-après :

- Transferts d'argent de personne à personne (P2P) ;
- Opérations de Paiement commerçant ;
- Retrait (Cash out) et dépôt d'espèces (Cash in).

En terme d'Interopérabilité, le Client peut choisir le M-Wallet AL FILAHI CASH en tant que Wallet par défaut en se rendant sur l'Application FILAHI PAY, au moment de la souscription au M-Wallet ou à tout moment sur la rubrique « Mes données ».

Le Client peut détenir plusieurs « M-Wallet » autres qu'AL FILAHI CASH, mais il a l'obligation de choisir son M-Wallet par défaut. Tous les transferts mobiles seront reçus au niveau du M-Wallet par défaut. Si le Client émet un transfert ou effectue un paiement vers un destinataire ne disposant pas d'un M-Wallet par défaut ni d'un Compte de paiement AL FILAHI CASH, l'opération sera annulée automatiquement et le Client en sera notifié.

« **Parties** » : désignent collectivement AL FILAHI CASH et le Client.

« **PDV** » ou « **PDV AL FILAHI CASH** » : désigne le ou les point(s) de vente physique (s) des agents AL FILAHI CASH qui effectue(nt) selon le cas des opérations d'ouverture de Compte de paiement et/ou des services liés au Compte de paiement, notamment les retraits et les versements demandés par les Clients.

« **QR code** » : est un type de code-barres constitué de modules noirs disposés dans un carré à fond blanc. Ce code permet d'effectuer des transferts entre clients porteurs de M-Wallet et des paiements marchands quel que soit leur opérateur (inter-établissements de paiement).

« **RIB** » : désigne le numéro d'identifiant bancaire composé de 24 positions numériques réparties entre code établissement, code localité référence du compte et clé de contrôle. Cet identifiant permettra au Client d'effectuer des opérations de recharge de son M-Wallet depuis un compte bancaire ou des opérations de virement vers un compte bancaire.

« **Services AL FILAHI CASH** » : désignent les services prévus au niveau de l'article 3.3 ci-dessous.

« **Service Client** » : désigne l'entité en charge de réception et de traitement des réclamations des Clients.

« **Site** » : désigne le site web accessible via l'url [www.alfilahicash.ma](http://www.alfilahicash.ma) qui fournit l'ensemble des informations relatives au M-Wallet AL FILAHI CASH et au Compte de paiement et Services AL FILAHI CASH.

« **Tiers Partenaire AL FILAHI CASH** » : désigne le partenaire d'AL FILAHI CASH, dont le service est référencé par AL FILAHI CASH afin d'être proposé aux Clients, au profit duquel un Client souhaite réaliser une opération de paiement via l'Application FILAHI PAY ou au niveau d'un des PDV AL FILALI CASH.

« **Transaction** » : désigne toute opération (versement, retrait, opération de paiement ou transfert d'argent ou autres) réalisée en utilisant le M-Wallet et le Compte de paiement AL FILAHI CASH.

« **UTRF** » : désigne l'Unité de Traitement du Renseignement Financier, cellule marocaine de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme.

#### **Article 2 : OBJET**

Les présentes CGU de Compte de paiement AL FILAHI CASH (ci-après « CGU ») a pour objet de définir les modalités et conditions d'ouverture, de fonctionnement et de clôture du Compte de paiement AL FILAHI CASH ainsi que, de la réalisation des Transactions dans le cadre des Services AL FILAHI CASH y attachés, et les droits et responsabilités de chaque Partie dans le cadre des présentes CGU.

Le Client s'engage à se conformer aux dispositions des présentes CGU ainsi qu'à toutes les modifications ultérieures qui pourraient survenir au titre de l'utilisation du Compte de paiement AL FILAHI CASH, ainsi que la réalisation des Transactions.

La version en vigueur des CGU de Compte de paiement AL FILAHI CASH peut à tout moment être consultée et téléchargée depuis le Site. En outre, le Client peut demander, à tout moment et gratuitement une copie des CGU lors de la signature du Formulaire d'ouverture du Compte de paiement AL FILAHI CASH au niveau du PDV.

#### **Article 3 : Modification**

Toute mesure législative ou réglementaire qui aurait pour effet de modifier tout ou partie des CGU, sera applicable dès son entrée en vigueur.

En outre, les présentes CGU peuvent faire l'objet de modifications substantielles, notamment pour mieux répondre à la satisfaction de sa clientèle et/ou aux évolutions techniques. Dans ce cas, AL FILAHI CASH informera le Client par tout moyen et notamment par l'annonce dans un journal ou tout autre support publicitaire ou d'annonces, par internet, télécopie ou courrier/email, et ce au plus tard, 15 jours avant leur entrée en vigueur.

Le Client dispose d'un délai de 20 jours à compter de la date d'information pour la contester. Ce refus devra être notifié par lettre recommandée avec accusé de réception au Service Client contre récépissé et entraînera la résiliation du Contrat du Compte de paiement.

En l'absence de notification de contestation dans le délai susvisé, les modifications sont considérées comme approuvées par le Client à l'issue de ce délai.

#### **Article 4 : DUREE/ENTREE EN VIGUEUR DU CONTRAT**

Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée. Il entre en vigueur à compter de la date de la signature par le Client du Formulaire d'ouverture du Compte de paiement AL FILAHI CASH et son acceptation des présentes CGU.

Elles prennent fin lors de la clôture du Compte de paiement AL FILAHI CASH du Client dans les conditions prévues à l'article 7 « Clôture du Compte de paiement » ci-après.

#### **Article 5 : CONDITIONS D'OUVERTURE ET ACTIVATION DU COMPTE DE PAIEMENT AL FILAHI CASH**

L'ouverture du Compte de paiement AL FILAHI CASH est gratuite, aucun frais de tenue de compte n'est facturé par AL FILAHI CASH. Les frais appliqués sont liés aux Transactions effectuées.

La demande d'ouverture d'un Compte de paiement AL FILAHI CASH, peut être formulée par toute personne physique client d'un opérateur de télécommunications au Maroc disposant d'une offre de téléphonie mobile active et détenteur d'un document officiel d'identité en cours de validité, sous réserve de :

- Ne pas être déjà titulaire d'un Compte de paiement AL FILAHI CASH enregistré sur le même numéro de téléphone ;
- Ne pas être identifié sur une liste noire nationale ou internationale dans le cadre de la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme.

AL FILAHI CASH se réserve toutefois le droit de refuser l'ouverture d'un Compte de paiement dans le cas où le prospect Client ne remplit pas les exigences réglementaires en vigueur.

Le Client peut ouvrir le Compte de paiement AL FILAHI CASH en choisissant le niveau du compte souhaité parmi ceux présentés par AL FILAHI CASH et ce, conformément aux types de compte de paiement prévus par Bank Al Maghrib.

À tout moment, AL FILAHI CASH peut suspendre l'accès du Client au Compte de paiement AL FILAHI CASH et aux Services AL FILAHI CASH au cas où il existerait des faits laissant présumer l'utilisation frauduleuse ou la tentative d'utilisation frauduleuse du Compte de paiement AL FILAHI CASH et/ou des Services AL FILAHI CASH, ou suite à la demande des autorités nationales. Le Client en est informé par tout moyen jugé approprié.

Le Client, quel que soit son opérateur télécom, peut bénéficier des fonctionnalités proposées en PDV ou via l'Application FILAHI PAY, en disposant d'un terminal Android ou IOS compatible.

A l'ouverture du Compte de paiement AL FILAHI CASH, le Client bénéficie automatiquement des Services AL FILAHI CASH de base, à savoir :

- l'interopérabilité du M-wallet AL FILAHI CASH ;
- les opérations de virement de Compte de paiement AL FILAHI CASH vers/depuis un autre Compte de paiement ;
- les opérations de virement d'un Compte de paiement AL FILAHI CASH vers/depuis n'importe quel compte bancaire national ;
- les opérations de paiement de factures et recharges téléphoniques;
- le dépôt de fonds sur le Compte de paiement ;
- le retrait des fonds déposés ;
- l'émission de fonds de mise à disposition depuis le Compte de paiement AL FILAHI CASH ;
- la consultation du solde et de l'historique des opérations enregistrées sur le Compte de paiement AL FILAHI CASH ;
- l'édition du relevé des opérations enregistrées sur le Compte de paiement AL FILAHI CASH pour une période déterminée.

Le Client est tenu lors de l'ouverture du Compte de paiement AL FILAHI CASH de fournir l'ensemble des informations et documents nécessaires et exigés par Bank Al Maghrib selon le niveau du Compte de paiement concerné.

Le Client peut modifier à tout moment les informations personnelles de son Compte de paiement en se rendant à un des PDV AL FILAHI CASH.

Ces informations ne peuvent être modifiées que si le Client présente les justificatifs correspondants à ces modifications.

Le Client peut demander l'ouverture d'un Compte de paiement AL FILAHI CASH en choisissant l'un des niveaux de Comptes de paiement suivants :

**Niveau 1** : Le Client peut ouvrir un Compte de paiement AL FILAHI CASH de "Niveau 1" directement via l'Application FILAHI PAY, ou auprès des Agents AL FILAHI CASH. Le

solde du Compte de paiement de "Niveau 1" est plafonné à 200 Dirhams (deux cents dirhams) et ne peut en aucun cas dépasser ce plafond.

L'ouverture du Compte de paiement AL FILAHI CASH de "Niveau 1", nécessitera la saisie des données Client et l'acceptation des présentes CGU et du Contrat Porteur M-Wallet.

Après validation des données saisies, un SMS sera automatiquement envoyé au Client contenant un code de validation du numéro de téléphone (à usage unique).

Une fois le Compte de paiement AL FILAHI CASH activé, le Client pourra effectuer des Transactions en PDV ou en ligne via l'Application FILAHI PAY.

Le détenteur d'un Compte de paiement AL FILAHI CASH de "Niveau 1" peut à tout moment demander à passer à un Compte de paiement AL FILAHI CASH de niveau supérieur, en se présentant chez un Agent AL FILAHI CASH habilité, avec les documents requis pour chaque niveau.

**Niveau 2** : Le Client peut ouvrir un Compte de paiement AL FILAHI CASH de "Niveau 2" directement via l'Application FILAHI PAY en attachant sa pièce d'identité officielle en cours de validité, ou auprès des Agents AL FILAHI CASH muni de sa pièce d'identité officielle, en cours de validité. Le solde de ce Compte de paiement AL FILAHI CASH ne peut en aucun cas dépasser un plafond de 5000 Dirhams (cinq mille dirhams).

Un SMS sera automatiquement envoyé au Client contenant un code de validation du numéro de téléphone (à usage unique) à communiquer au PDV pour valider l'ouverture du Compte de paiement AL FILAHI CASH.

Une fois le Compte de paiement AL FILAHI CASH activé, le Client pourra effectuer des Transactions en PDV ou en ligne via l'Application FILAHI PAY.

**Niveau 3** : pour le Compte de paiement AL FILAHI CASH de "Niveau 3", le Client devra se présenter directement chez un Agent AL FILAHI CASH muni de sa pièce d'identité officielle, en cours de validité, et d'un justificatif d'adresse de moins de 3 mois, ainsi que les documents requis afin de procéder à l'ouverture de ce Compte de paiement AL FILAHI CASH, et la signature du Formulaire d'ouverture de Compte de paiement AL FILAHI CASH et l'acceptation des présentes CGU et du Contrat Porteur M-Wallet. Le solde de ce Compte de paiement ne peut en aucun cas dépasser un plafond de 20.000 Dirhams (vingt mille dirhams).

Un SMS sera automatiquement envoyé au Client contenant un code de validation du numéro de téléphone (à usage unique) à communiquer au PDV pour valider l'ouverture du Compte de paiement AL FILAHI CASH.

Une fois le Compte de paiement AL FILAHI CASH activé, le Client pourra effectuer des Transactions en PDV ou en ligne via l'Application FILAHI PAY.

Le Client s'oblige à produire les documents officiels permettant son identification et tout autre justificatif requis par les dispositions législatives et réglementaires en vigueur. Le Client s'oblige également à se présenter personnellement en vue de réaliser l'entretien d'ouverture de Compte de paiement AL FILAHI CASH requis par la réglementation pour les niveaux de compte nécessitant sa présence physique, et à fournir toutes informations complémentaires relatives à son activité, à la nature de ses revenus, à l'origine de ses fonds, le cas échéant.

Dans le cas où le Client disposerait de plusieurs Comptes de paiement AL FILAHI CASH actifs de différents niveaux via différents numéros de téléphone mobile, le solde

cumulé de ses comptes ne pourra en aucun cas excéder les plafonds fixés par la réglementation en vigueur.

Le Compte de paiement AL FILAHI CASH et les Services AL FILAHI CASH associés ne peuvent être activés qu'après validation complète de l'inscription par AL FILAHI CASH.

## **Article 6 : FONCTIONNEMENT DU COMPTE DE PAIEMENT AL FILAHI CASH ET SERVICES AL FILAHI CASH FOURNIS**

### **6.1. FONCTIONNEMENT DU COMPTE DE PAIEMENT**

Le Compte de paiement est crédité contre la remise de fonds ordonnée par le Client directement auprès des Agents AL FILAHI CASH ou par tout autre moyen d'alimentation du Compte de paiement AL FILAHI CASH, diminué des frais correspondants, le cas échéant, tels que prévus par les Conditions Tarifaires.

Le Compte de paiement AL FILAHI CASH est débité, sur ordre du Client, du montant de l'opération de paiement, réalisé et des frais y afférents tels que prévus par les Conditions Tarifaires.

Le Client autorise d'ores et déjà AL FILAHI CASH à débiter son Compte de paiement des frais relatifs aux Transactions initiées et validées par ses soins.

Le solde disponible sur le Compte de paiement du Client est automatiquement ajusté en fonction des frais dus et exigibles par le Client, des ordres transmis (ou en cours de transmission) à AL FILAHI CASH, des fonds reçus par AL FILAHI CASH en contrepartie d'alimentation du Compte de paiement, des Transactions réalisées, et de toute annulation, avant validation définitive par le Client, portant sur l'une des opérations précitées en application du Contrat.

### **6.2. SERVICES AL FILAHI CASH FOURNIS :**

Le Compte de paiement AL FILAHI CASH, permet de bénéficier des services de paiement disponibles lors de l'ouverture du Compte de paiement, notamment :

#### **6.2.1. Versements/retraits**

- **Versement d'espèces sur le Compte de paiement AL FILAHI CASH :** le Client peut alimenter son Compte de paiement auprès des PDV :
  - Le Client fournit au PDV sa pièce d'identité, son numéro de téléphone mobile associé au Compte de paiement AL FILAHI CASH à alimenter, ainsi que le montant à verser et ce, dans les limites autorisées par la réglementation en vigueur.
  - Un reçu de confirmation de la réussite de l'opération est communiqué au Client.
  - Le Compte de paiement du Client est instantanément alimenté par le montant du versement.
  - Cette opération s'effectue sans frais pour le Client.
- **Retrait d'espèces du Compte de paiement AL FILAHI CASH :** Le Client peut à tout moment effectuer dans l'un des PDV un retrait total ou partiel à hauteur du solde disponible sur son Compte de paiement :
  - Le Client fournit au PDV sa pièce d'identité, son numéro de téléphone associé au Compte de paiement à débiter, ainsi que le montant à débiter et ce, dans les limites autorisées par la réglementation en vigueur.
  - Un reçu de confirmation de la réussite de l'opération est communiqué au Client.
  - Le Compte de paiement du Client est instantanément débité par le montant du retrait.

- Le Client est servi du montant demandé moins les frais y afférents.

#### 6.2.2. Transferts :

- **Transfert d'argent vers un M-Wallet** : Le Client peut envoyer de l'argent depuis son M-Wallet vers un autre M-Wallet, selon les étapes suivantes :
  - Le Client fournit sa pièce d'identité si l'opération se passe en PDV, communique le numéro de téléphone du Bénéficiaire, le montant à transférer, ainsi que toutes autres informations prévues à cet effet par la réglementation en vigueur.
  - Un reçu de confirmation de la réussite de l'opération est communiqué au Client.
  - Le M-Wallet du Client sera débité du montant transféré en plus des frais des services appliqués selon la tarification en vigueur.
- **Réception d'un transfert depuis un autre M-Wallet** : Le Client peut recevoir directement sur son M-Wallet AL FILAHI CASH, un transfert depuis un autre M-Wallet.

#### 6.2.3. Mises à disposition :

- **Emission de mise à disposition en agence** : Le Client peut émettre des mises à disposition depuis son M-Wallet pour un retrait en espèces en PDV AL FILAHI CASH. L'opération est effectuée moyennant les frais de services en vigueur. L'émetteur fournit sa pièce d'identité si l'opération se passe en PDV, communique les informations requises liées au Bénéficiaire de fonds. L'émetteur est tenu de communiquer à son bénéficiaire le numéro de transfert afin que ce dernier puisse retirer les fonds envoyés.
- **Emission de mise à disposition GAB** : Le Client peut émettre des mises à disposition depuis son M-Wallet pour un retrait en Guichets Automatiques Bancaires (GAB) du Crédit Agricole du Maroc. L'opération est effectuée moyennant les frais de services en vigueur. L'émetteur fournit sa pièce d'identité si l'opération se passe en PDV, communique à son bénéficiaire le numéro de transfert afin que ce dernier puisse retirer les fonds envoyés.

#### 6.2.4. Recharges de M-Wallet depuis un compte bancaire :

Le Client peut recharger son M-Wallet AL FILAHI CASH depuis n'importe quel compte bancaire national. L'opération s'effectue moyennant le RIB du compte bancaire national ainsi que le RIB du compte de paiement AL FILAHI CASH auquel est adossé le M-Wallet objet de la recharge. Un RIB est généré systématiquement dès l'ouverture d'un compte de paiement. Le Client peut le récupérer à tout moment auprès d'un des PDV AL FILAHI CASH.

#### 6.2.5. Virement vers un compte bancaire :

Le Client peut émettre des virements depuis son Compte de paiement AL FILAHI CASH vers un compte bancaire national. L'opération s'effectue moyennant le RIB du Compte de paiement AL FILAHI CASH ainsi que du compte bancaire national. Un RIB est généré systématiquement dès l'ouverture d'un Compte de paiement. Le Client peut le récupérer à tout moment auprès d'un des PDV AL FILAHI CASH.

#### 6.2.6. Paiement

- **Paiement de la recharge téléphonique** : Le Client peut effectuer des recharges des lignes mobiles télécom directement à partir de son Compte de paiement AL FILAHI CASH pour lui-même ou pour une autre personne.

- **Paiement des factures :** Le Client peut depuis son Compte de paiement AL FILAHI CASH payer les différentes factures auprès de Tiers Partenaires AL FILAHI CASH. La liste de Tiers Partenaires et les services proposés est affichée et accessible via l'Application FILAHI PAY ainsi qu'au niveau des points de vente AL FILAHI CASH.

#### **6.2.7. Acquisition de carte physique**

Le Client peut demander une carte physique adossée à son compte de paiement de niveau 2 ou de niveau 3. Le Client peut effectuer à travers cette carte des opérations de retrait et de paiement depuis son Compte de paiement.

#### **6.2.8. Relevés des opérations**

Le Client peut consulter à tout moment et en temps réel le solde disponible, ainsi que l'historique des opérations enregistrées sur son Compte de paiement. La consultation du solde du Compte de paiement ainsi que l'historique des Transactions s'effectue sans frais pour le Client sur l'Application FILAHI PAY.

Le Client peut aussi éditer un relevé d'opérations traçant les Transactions effectuées sur son Compte de paiement pendant une période donnée.

Toute Transaction ne peut être opérée que dans la limite du solde disponible sur le Compte de paiement du Client, frais compris, et des plafonds fixés par niveau de Compte de paiement.

Le descriptif des Services AL FILAHI CASH et les frais appliqués sont consultables en ligne sur le Site de [www.alfilahicash.ma](http://www.alfilahicash.ma).

Cependant, le contenu des Services AL FILAHI CASH est évolutif et peut être mis à jour à tout moment.

### **Article 7 : CLÔTURE DU COMPTE DE PAIEMENT AL FILAHI CASH**

Le Compte de paiement AL FILAHI CASH peut être clôturé et automatiquement le contrat cessera :

#### **7.1 De plein droit en cas de décès du Client :**

En cas de décès du Client titulaire du Compte de paiement, AL FILAHI CASH doit être informée sans délais, par lettre recommandée avec accusé de réception, accompagnée de :

- un certificat de décès ;
- Un document justifiant le droit de réclamer le remboursement ;
- le numéro de téléphone mobile auquel est, ou était, associé le Compte de paiement concerné, envoyés à l'adresse suivante : Place des Alaouites, BP 49-10000 Rabat.

Ainsi, le Compte de paiement sera clôturé selon la procédure en vigueur.

Le solde disponible sur le Compte de paiement du défunt sera remis aux ayant-droits après déduction des sommes dues et paiement des dettes relatives aux éventuels frais et redevances selon l'ordre de priorité prévu dans les textes législatifs en vigueur.

Le décès du Client met fin automatiquement au Contrat, dès que celui-ci est porté à la connaissance d'AL FILAHI CASH.

#### **7.2 Par la volonté du Client**

Le Compte pourra être clôturé par le Client, et automatiquement le Contrat Porteur M-Wallet résilié, à tout moment, sans frais pour le Client, selon le processus suivant :

- Le Client se présente, muni de sa pièce d'identité en cours de validité, auprès d'un des PDV AL FILAHI CASH, et fait part de son souhait de clôturer son Compte de paiement et résilier son Contrat Porteur M-Wallet ;
- AL FILAHI CASH procède selon la procédure en vigueur à la clôture du Compte de paiement objet de la demande de clôture ;
- AL FILAHI CASH traite la demande dans les délais fixés dans le processus en vigueur.

Toute demande ne respectant pas le processus en vigueur ne pourra être traitée par AL FILAHI CASH.

Le Client reconnaît et accepte que toute suspension ou résiliation de la ligne mobile associée au M-wallet, entravera l'utilisation des Services AL FILAHI CASH. Une fois la ligne téléphonique est suspendue ou résiliée, le client doit procéder au retrait des fonds disponibles sur son compte de paiement et contacter l'un des PDV AL FILAHI CASH pour demander la clôture de son compte.

L'acceptation d'une demande de clôture de Compte de paiement AL FILAHI CASH est conditionnée par l'authentification du Client demandeur, ainsi que par le solde disponible sur le Compte de paiement, à la date de la demande de clôture, qui doit être à un solde nul (égal à 0 DH) pour pouvoir clôturer le Compte de paiement.

Le Client doit retirer la totalité du solde disponible sur son Compte de paiement avant de demander sa clôture ; seuls les frais standards appliqués aux retraits d'espèces sur le Compte de paiement sont appliqués.

La clôture du Compte de paiement AL FILAHI CASH entraîne automatiquement, le jour même et de plein droit la résiliation du Contrat de Compte AL FILAHI CASH. Un récépissé de la demande de clôture du Compte de paiement est remis au client.

### **7.3 A l'initiative d'AL FILAHI CASH :**

**7.3.1.** AL FILAHI CASH pourra, procéder à la clôture du Compte de paiement conformément aux dispositions légales et réglementaires qui s'y appliquent, dans les cas prévus par la loi et la réglementation en vigueur, notamment :

- en cas de fausse déclaration ou de communication des informations inexactes ;
- en cas d'utilisation du Compte de paiement à des fins frauduleuses ou illégales ;
- en cas de demande émanant des autorités compétentes ;
- en cas d'absence de mouvement sur le compte pendant la durée de 10 ans à compter de la date de la dernière opération de crédit ou de débit;
- en cas de manquement du Client aux présentes.

Dans ce cas, AL FILAHI CASH en informera le Client de cette cessation par tout moyen jugé approprié.

**7.3.2.** Seul le solde du Compte de paiement AL FILAHI CASH peut être mis à la disposition du Client, les frais de services et taxes correspondant aux Transactions ordonnées par le Client avant la clôture du Compte de paiement AL FILAHI CASH et la cessation des Services AL FILAHI CASH sont en effet dus et donc non remboursables.

Pour avoir le montant du solde de son Compte de paiement AL FILAHI CASH, le Client doit se rendre auprès d'un des PDV AL FILAHI CASH pour prendre connaissance de la procédure à suivre.

## **Article 8 : COMPTE DE PAIEMENT INACTIF / DORMANT**

Tout Compte de paiement AL FILAHI CASH inactif pendant un délai de 10 ans, fait l'objet, d'une notification d'inactivité par AL FILAHI CASH au Client par SMS. Le Client dispose d'un délai de 6 mois avant l'expiration de la période pour la réutilisation du Compte de paiement.

En l'absence de réponse ou d'utilisation du Compte de paiement dans ce délai, AL FILAHI CASH peut le clôturer et le solde sera transféré à la CDG. Ce Compte de paiement ne peut plus donner lieu à l'utilisation ultérieure des Services AL FILAHI CASH.

#### **Article 9 : TARIFICATION**

Toute Transaction enregistrée sur le Compte de paiement AL FILAHI CASH donnera lieu à la perception de divers frais, commissions ou marges conformément aux Conditions Tarifaires en vigueur. Celles-ci sont réputées applicables entre les parties sauf conventions contraires.

Certains Services AL FILAHI CASH sont fournis gratuitement aux Clients, à savoir :

- Souscription au M-Wallet et ouverture du Compte de paiement AL FILAHI CASH ;
- Recharge en espèces du M-Wallet ;
- Consultation du solde et de l'historique des transactions réalisées sur le Compte de paiement ;
- Clôture du Compte de paiement AL FILAHI CASH et résiliation du Contrat Porteur M-Wallet.

Le barème tarifaire est porté à la connaissance du Client par voie d'affichage (PDV, Site...) ainsi que, par tout autre moyen qu'AL FILAHI CASH jugera approprié. En tout état de cause, le Client doit veiller à en prendre connaissance au moment de l'ouverture du Compte de paiement et au plus tard au moment de la conclusion des Transactions.

En cas de changement des Conditions Tarifaires, l'acceptation du Client résultera de sa décision d'initier des Transactions assujetties à la nouvelle tarification.

La Taxe sur la Valeur Ajoutée et les droits de timbre générés, le cas échéant, s'ajouteront aux frais prélevés. Ils seront prélevés de plein droit du Compte de paiement du Client conformément à la réglementation fiscale en vigueur.

#### **Article 10 : SECURITE ET CONFIDENTIALITE**

AL FILAHI CASH s'engage à assurer ses services dans le respect des lois et règlements applicables et des règles de l'art. Notamment, AL FILAHI CASH met tout en œuvre pour assurer la sécurité et la confidentialité des données du Client, conformément à la réglementation en vigueur.

AL FILAHI CASH se réserve le droit de suspendre temporairement l'accès au Compte de paiement pour des raisons techniques, de sécurité ou de maintenance sans que ces opérations n'ouvrent droit à une quelconque indemnité. Elle s'engage à limiter ce type d'interruptions au strict nécessaire.

AL FILAHI CASH n'est toutefois pas tenu responsable à l'égard du Client des éventuelles erreurs, omissions, interruptions ou retards des opérations réalisées résultant d'un accès non autorisé au Compte de paiement et aux services AL FILAHI CASH.

AL FILAHI CASH n'est pas d'avantage tenu responsable des vols, destructions ou communications non autorisées de données résultant d'un accès non autorisé au Compte de paiement et aux services AL FILAHI CASH, sauf opposition formulée par le Client. En outre, AL FILAHI CASH demeure étranger au lien de droit existant entre le Client et le Bénéficiaire de toute opération de paiement. AL FILAHI CASH n'est pas tenu

responsable des fautes, manquements ou négligence du Client ou du Bénéficiaire l'un envers l'autre.

AL FILAHI CASH est responsable de la sécurité et de la confidentialité des données qu'il échange avec le Client dans le cadre des présentes au titre de la création et de la gestion de son Compte de paiement, ainsi que des Services AL FILAHI CASH associés au Compte de paiement.

#### **Article 11 : ENGAGEMENTS ET OBLIGATIONS DU CLIENT**

Pendant toute la durée du Contrat, le Client garantit que son utilisation du Compte de paiement et des Services AL FILAHI CASH sera conforme aux présentes, et plus généralement prend l'engagement envers AL FILAHI CASH de n'effectuer sur son Compte de paiement AL FILAHI CASH que des opérations autorisées par la loi et les règlements en vigueur.

Le Client atteste que toutes les informations fournies au moment de l'ouverture de son Compte de paiement et de la réalisation des Services AL FILAHI CASH sont valides, exactes, sincères et à jour, et s'engage également à informer sans délai AL FILAHI CASH de toute modification de sa situation en cours de fonctionnement du Compte de paiement (changement de domicile, de numéro de téléphone, d'adresse électronique...). A défaut, le Client répondra de tout préjudice causé par le retard ou le défaut de mise à jour de ses données ou de production des documents justificatifs relatifs.

En cas d'une usurpation d'identité ou de l'utilisation frauduleuse de sa pièce d'identité, le Client est tenu de formuler immédiatement une opposition auprès d'AL FILAHI CASH selon la procédure d'opposition en vigueur.

AL FILAHI CASH ne peut être tenu responsable d'une usurpation d'identité ou de l'utilisation frauduleuse d'une pièce d'identité qu'après l'opposition formulée par le Client auprès d'AL FILAHI CASH. Le Client reste l'unique responsable de l'authenticité des documents produits.

Le Client autorise AL FILAHI CASH à communiquer avec lui par SMS ou appel téléphonique via son numéro de ligne mobile associé au Compte de paiement AL FILAHI CASH, et/ou l'adresse du courrier qu'il aura fourni à AL FILAHI CASH pour l'informer sur le suivi de son Compte de paiement et des Transactions et sur l'utilisation des Services AL FILAHI CASH et la vie du Contrat. Par conséquent, le Client s'engage à consulter régulièrement les messages reçus sur ce numéro de ligne mobile et à tenir à jour les coordonnées de contact communiquées. Le Client sera seul responsable des données qu'il communique et des conséquences d'une absence de mise à jour.

Le Client autorise AL FILAHI CASH à prélever les frais conformément aux Conditions Tarifaires affichées au Client.

Le Client s'engage à informer AL FILAHI CASH sans délai en cas de perte, vol du téléphone portable et/ou de la carte SIM associés à son Compte de paiement en se rendant sur l'un des PDV AL FILAHI CASH. L'accès au Compte de paiement est immédiatement bloqué. Le Compte de paiement sera réactivé par AL FILAHI CASH sur demande justifiée du Client après son identification.

#### **Article 12 : RESPONSABILITES D'AL FILAHI CASH**

AL FILAHI CASH s'engage à ce que les conditions de la tenue du Compte de paiement et des Services AL FILAHI CASH soient conformes aux lois et règlements applicables à l'activité des établissements de paiement au Maroc. A ce titre, AL FILAHI CASH se réserve le droit de faire évoluer les modalités de fonctionnement du Compte de paiement et les Services AL FILAHI CASH et les présentes CGU à tout moment pour répondre aux exigences réglementaires et légales, en vigueur.

Toutes les Transactions effectuées par le Client donnent lieu à la production d'un reçu précisant les détails de la Transaction, conformément aux dispositions fixées par Bank Al-Maghrib.

AL FILAHI CASH mettra à la disposition du Client, par tout moyen approprié, un relevé des opérations réalisées via son Compte de paiement.

Afin d'optimiser son service, AL FILAHI CASH s'engage notamment à mettre en œuvre tous les moyens raisonnables pour assurer le bon fonctionnement de ses prestations ainsi que l'exécution diligente et sans délai des transferts et des Transactions initiées par le Client.

AL FILAHI CASH n'est, en aucun cas, ni d'aucune façon, tenue responsable des pertes consécutives à la mauvaise manipulation du téléphone portable par le Client, au dysfonctionnement de l'appareil mobile, au mauvais fonctionnement du Compte de paiement et des Services AL FILAHI CASH ou à un retard du réseau mobile par suite d'événement dont AL FILAHI CASH n'a pas la maîtrise, tels que le transport des données, la défaillance dans le fonctionnement des matériels ou des réseaux de télécommunication, les interruptions de service par suite de cas fortuits ou de force majeure (guerre, incendie, dégâts des eaux, ...). Cette liste est simplement indicative et non limitative.

De même, ne lui sont pas imputés les dommages directs ou indirects, survenus en conséquence d'un acte frauduleux ou sortant du code de conduite défini par AL FILAHI CASH, d'un Agent AL FILAHI CASH ou d'un Tiers Partenaire AL FILAHI CASH causant un dommage au Client.

Pour respecter les contraintes juridiques, d'audit et la réglementation en matière de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme, les informations reçues sur les Clients peuvent être transmises sur demande aux autorités compétentes.

#### **Article 13 : LUTTE CONTRE LE BLANCHIMENT DE CAPITAUX ET LE FINANCEMENT DU TERRORISME**

En application de la loi relative à la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme, il est fait obligation à AL FILAHI CASH de prêter attention aux opérations effectuées par le Client qui lui paraissent comme inhabituelles en raison notamment de leurs modalités, de leurs montants ou de leur caractère exceptionnel au regard de celles traitées habituellement par le Client. Le Client s'engage à donner à AL FILAHI CASH et sur sa demande, toute information utile sur le contexte de ces opérations, et ce, dans le respect des dispositions légales qui s'appliquent en la matière.

En application de l'article 37 de la loi n°43-05 relative à la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme et de la décision n°6 relative au gel des biens pour infraction de terrorisme de l'UTRF, cette dernière peut ordonner le gel d'avoir, à savoir : les transferts, la conversion, la cession ou déplacement des fonds. Le Client peut saisir directement l'UTRF par courrier pour révision de la décision.

#### **Article 14 : PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL**

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 AL FILAHI CASH à l'effet de traiter ses données personnelles pour la gestion de la tenue de comptes clientèle.

Le Client consent en outre que ses données à caractère personnel soient communiquées à la société-mère d'AL FILAHI CASH : Le Crédit Agricole du Maroc, à ses filiales, 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.

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 de celles-ci ainsi que d'un droit d'opposition, pour des motifs légitimes, au traitement de ses données.

Pour exercer vos droits vous pouvez vous adresser à l'un des PDV AL FILAHI CASH, responsable de la collecte de votre demande. Vous pouvez à tout moment contacter le service central chargé de répondre à votre demande via l'adresse : [contactafc@alfilahicash.ma](mailto:contactafc@alfilahicash.ma)

Ce traitement a été autorisé par la CNDP sous le n° A-GC-30/2021

#### **Article 15 : TRAITEMENT DES RECLAMATIONS DU CLIENT**

AL FILAHI CASH met en place un dispositif d'écoute, de réception et de traitement des réclamations des Clients, et s'engage à traiter les réclamations du Client selon la nature de la réclamation présentée et ce, dans le respect des dispositions arrêtées par Bank Al-Maghrib en matière de traitement des réclamations.

AL FILAHI CASH met en place un dispositif permettant de garantir la traçabilité des réclamations reçues et traitées.

Toute réclamation doit être formulée auprès du Service Client :

- par téléphone : le numéro est consultable sur l'Application FILAHI PAY et sur le site institutionnel [www.alfilahicash.ma](http://www.alfilahicash.ma)
- par email à l'adresse suivante : [contactafc@alfilahicash.ma](mailto:contactafc@alfilahicash.ma)
- sur le site : [www.alfilahicash.ma](http://www.alfilahicash.ma)
- par courrier à l'adresse postale suivante : Place des Alaouites, BP 49-10000 Rabat
- au niveau de l'un des PDV AL FILAHI CASH

AL FILAHI CASH s'engage à traiter les réclamations des Clients selon dans un délai de cinq (5) jours. Toute réclamation reçue par AL FILAHI CASH passe par un processus de qualification de la recevabilité, suivi d'un traitement par l'entité habilitée puis d'un contrôle de la qualité de la réponse avant transmission au client.

En cas de survenance de circonstances impliquant le non-respect du délai susmentionné, AL FILAHI CASH doit en tenir informé le Client et lui communiquer le nouveau délai estimé de traitement de sa réclamation.

Toute réclamation jugée recevable doit faire l'objet, avant de procéder à son traitement, d'envoi d'un accusé de réception au client indiquant la référence de sa demande.

#### **Article 16 : CONSERVATION DES DOCUMENTS ET PREUVES ENTRE LES PARTIES**

Dans le cadre du traitement automatique des opérations entre le Client et AL FILAHI CASH et de convention expresse entre les parties, les écritures et les enregistrements sur supports d'AL FILAHI CASH, font preuve vis-à-vis du Client, et notamment à l'égard de la position du compte et des opérations qui y sont passées.

Le Client est informé que sa conversation avec le Service Clients d'AL FILAHI CASH est susceptible d'être enregistrée par ce dernier et d'être étudiée afin d'améliorer la qualité du service rendu et/ou à des fins de preuve du recueil de l'accord du Client sur un service. Il consent expressément et sans réserve que sa voix et ses réponses soient enregistrées dans le cadre de la conversation.

#### **Article 17 : MEDIATION BANCAIRE**

Tout litige ou différend né ou à naître à l'occasion de l'interprétation, l'exécution ou la résiliation des présentes conditions générales, devra être soumis à Monsieur le Médiateur du Centre Marocain de Médiation Bancaire CMMB, Angle Avenue Hassan II et rue Ahmed Touki, BP 15807, Casablanca et ce, conformément au règlement de médiation dès lors que ce différend n'a pas pu être résolu entre AL FILAHI CASH et le Client.

Pour les besoins de la médiation bancaire, qu'elle soit à l'initiative du Client ou d'AL FILAHI CASH, le Client autorise AL FILAHI CASH à communiquer au médiateur, tous documents ou informations utiles à l'accomplissement de sa mission et le délie, par conséquent su secret bancaire le concernant.

#### **Article 18 : ATTRIBUTION DE JURIDICTION**

La loi applicable au présent Contrat est exclusivement la loi marocaine.

Tout litige ou différend relatif à son interprétation, sa validité, son exécution ou à sa résiliation, qui n'aurait pas été résolu conformément à la Médiation Bancaire visée à l'article ci-dessus relève de la compétence du tribunal compétent.

### **Contrat Porteur**

#### **M-Wallet AL FILAHI CASH**

#### **Article 1 : OBJET DU SERVICE**

Le présent Contrat s'applique au M-Wallet AL FILAHI CASH qui est un moyen de paiement émis et adossé à un Compte de paiement tenu par AL FILAHI CASH.

Le M-Wallet AL FILAHI CASH permet au souscripteur (ci-après « Client » ou « Porteur ») d'effectuer des paiements, d'émettre ou de recevoir des transferts d'argent ainsi que de faire du cash in et du cash out.

Préalablement à la signature du Contrat Porteur du M-Wallet AL FILAHI CASH, le Client doit disposer d'un Compte de paiement AL FILAHI CASH.

#### **Article 2 : LES FONCTIONNALITES DU SERVICE M-WALLET AL FILAHI CASH**

Le M-Wallet AL FILAHI CASH est le moyen de paiement adossé à un Compte de paiement AL FILAHI CASH qui permet à son titulaire d'effectuer en temps réel différents services de paiement et ce, via l'Application FILAHI PAY ou en PDV AL FILAHI CASH.

##### **2.1 La souscription :**

L'acceptation des termes et conditions du présent Contrat Porteur M-Wallet par le Client (ci-après « **Contrat** »), lors de l'ouverture de Compte de paiement, en signant le formulaire d'ouverture de compte AL FILAHI CASH ou en cochant la case acceptation des Conditions Générales d'Utilisation du Compte de paiement AL FILAHI CASH et du Contrat

Porteur M-Wallet AL FILAHI CASH, donne lieu à la souscription au moyen de paiement M-Wallet AL FILAHI CASH adossé au Compte de paiement AL FILAHI CASH.

L'acceptation des termes et conditions du présent Contrat via téléphone mobile vaut signature.

## **2.2 La définition du «M-Wallet » par défaut**

Le Client peut choisir le M-Wallet AL FILAHI CASH en tant que Wallet par défaut en se rendant sur l'Application FILAHI PAY, au moment de la souscription au M-Wallet ou à tout moment sur la rubrique « Mes données ».

Le Client peut détenir plusieurs "M-Wallet" autres qu'AL FILAHI CASH, mais il a l'obligation de choisir son M-Wallet par défaut.

Le M-Wallet par défaut est unique à un instant donné et peut être changé à tout moment, par son Porteur. Tous les transferts mobiles seront reçus au niveau du M-Wallet par défaut.

## **2.3 Les services M-Wallet AL FILAHI CASH :**

### **2.3.1. Versements/retraits**

- Versement d'espèces sur le M-Wallet AL FILAHI CASH : Le Client peut alimenter son M-Wallet auprès des PDV AL FILAHI CASH :
  - Le Client fournit au PDV sa pièce d'identité, son numéro de téléphone mobile associé au M-Wallet AL FILAHI CASH à alimenter, ainsi que le montant à verser et ce, dans les limites autorisées par la réglementation en vigueur.
  - Un reçu de confirmation de la réussite de l'opération est communiqué au Client.
  - Le Compte de paiement du Client est instantanément alimenté par le montant du versement.
  - Cette opération s'effectue sans frais pour le Client.
  
- Retrait d'espèces du M-Wallet AL FILAHI CASH : Le Client peut à tout moment effectuer dans l'un des PDV un retrait total ou partiel à hauteur du solde disponible sur son M-Wallet :
  - Le Client fournit au PDV sa pièce d'identité, son numéro de téléphone associé au M-Wallet à débiter, ainsi que le montant à débiter et ce, dans les limites autorisées par la réglementation en vigueur.
  - Un reçu de confirmation de la réussite de l'opération est communiqué au Client.
  - Le Compte de paiement du Client est instantanément débité par le montant du retrait.
  - Le Client est servi du montant demandé en espèces moins les frais y afférents.

### **2.3.2. Transferts :**

- Transfert d'argent vers un M-Wallet : Le Client peut envoyer de l'argent depuis son M-Wallet vers un autre M-Wallet, selon les étapes suivantes :

- Le Client fournit sa pièce d'identité si l'opération se passe en PDV, communique le numéro de téléphone du Bénéficiaire, le montant à transférer, ainsi que toutes autres informations prévues à cet effet par la réglementation en vigueur.
  - Un reçu de confirmation de la réussite de l'opération est communiqué au Client.
  - Le M-Wallet du Client sera débité du montant transféré en plus des frais des services appliqués selon la tarification en vigueur.
- Réception d'un transfert depuis un autre M-Wallet : Le Client peut recevoir directement sur son M-Wallet AL FILAHI CASH, un transfert depuis un autre M-Wallet.

### **2.3.3. Mises à disposition :**

- Emission de mise à disposition en agence : Le Client peut émettre des mises à disposition depuis son M-Wallet pour un retrait en espèces en PDV AL FILAHI CASH. L'opération est effectuée moyennant les frais de services en vigueur. L'émetteur fournit sa pièce d'identité si l'opération se passe en PDV, communique les informations requises liées au Bénéficiaire de fonds. L'émetteur est tenu de communiquer à son bénéficiaire le numéro de transfert afin que ce dernier puisse retirer les fonds envoyés.
- Emission de mise à disposition GAB : Le Client peut émettre des mises à disposition depuis son M-Wallet pour un retrait en Guichets Automatiques Bancaires (GAB) du Crédit Agricole du Maroc. L'opération est effectuée moyennant les frais de services en vigueur. L'émetteur fournit sa pièce d'identité si l'opération se passe en PDV, communique à son bénéficiaire le numéro de transfert afin que ce dernier puisse retirer les fonds envoyés.

### **2.3.4. Recharges de M-Wallet depuis un compte bancaire :**

Le Client peut recharger son M-Wallet AL FILAHI CASH depuis n'importe quel compte bancaire national. L'opération s'effectue moyennant le RIB du compte bancaire national ainsi que le RIB du compte de paiement AL FILAHI CASH auquel est adossé le M-Wallet objet de la recharge. Un RIB est généré systématiquement dès l'ouverture d'un compte de paiement. Le Client peut le récupérer à tout moment auprès d'un des PDV AL FILAHI CASH.

### **2.3.5. Paiements :**

- Paiement de la recharge téléphonique : Le Client peut effectuer des recharges des lignes mobiles télécom directement à partir de son M-Wallet AL FILAHI CASH pour lui-même ou pour une autre personne.
- Paiement des factures : Le Client peut depuis son M-Wallet AL FILAHI CASH payer les différentes factures auprès de Tiers Partenaires AL FILAHI CASH. La liste de Tiers Partenaires et les services proposés est affichée et accessible via l'Application FILAHI PAY ainsi qu'au niveau des points de vente AL FILAHI CASH.

### **2.3.6. Relevés des opérations :**

Le Client peut consulter à tout moment et en temps réel le solde disponible, ainsi que l'historique des opérations enregistrées sur son M-Wallet. La consultation du solde du M-Wallet ainsi que l'historique des Transactions s'effectue sans frais pour le Client sur l'Application FILAHI PAY.

Le Client peut aussi éditer un relevé d'opérations traçant les Transactions effectuées sur son M-Wallet pendant une période donnée.

Toute Transaction ne peut être opérée que dans la limite du solde disponible sur le M-Wallet du Client, frais compris, et des plafonds fixés par niveau de Compte de paiement.

Le descriptif des Services AL FILAHI CASH et les frais appliqués sont consultables en ligne sur le Site de [www.alfilahicash.ma](http://www.alfilahicash.ma).

Cependant, le contenu des Services AL FILAHI CASH est évolutif et peut être mis à jour à tout moment.

### **2.3.7. Interopérabilité :**

Le Client peut recevoir directement sur son M-Wallet choisi par défaut un transfert depuis un M-Wallet détenu par un autre établissement de paiement autre qu'AL FILAHI CASH et peut aussi émettre un transfert vers un M-Wallet d'un autre établissement de paiement autre qu'AL FILAHI CASH. Dans le cas où le destinataire ne dispose pas d'un M-Wallet par défaut ni d'un Compte de paiement AL FILAHI CASH, l'opération sera annulée automatiquement et le Client en sera notifié.

### **2.3.8. Paiements chez le commerçant :**

Le Client peut payer ses achats auprès des Marchands accepteurs AL FILAHI CASH détenant un M-Wallet AL FILAHI CASH ou un M-Wallet des autres établissements de paiement, à partir de son M-Wallet AL FILAHI CASH, en renseignant le numéro de téléphone du Marchand accepteur AL FILAHI CASH ou en scannant le QR code. Cette opération s'effectue sans frais pour le Client. AL FILAHI CASH reste étranger à tout litige qui pourra opposer le Porteur de M-Wallet AL FILAHI CASH au commerçant qui refuserait d'accepter ce moyen de paiement pour quelque raison que ce soit.

## **Article 3 : LES ENGAGEMENTS DU PORTEUR M-WALLET AL FILAHI CASH**

Le Porteur de plusieurs M-Wallet domiciliés au sein du même ou de différents établissements de la place est responsable de la désignation ou de la modification de son « M-Wallet » par défaut.

Le Porteur de M-Wallet AL FILAHI CASH est responsable des opérations effectuées via son M-Wallet AL FILAHI CASH. Ce dernier décline toute responsabilité liée à l'exécution d'une transaction par erreur à un autre bénéficiaire différent que celui souhaité ou un montant autre que celui voulu lors de l'action.

Le Porteur de M-Wallet AL FILAHI CASH est responsable de son utilisation. AL FILAHI CASH décline toute responsabilité en cas de divulgation du Code secret ou encore en cas d'usage frauduleux ou abusif.

Tout usage frauduleux ou abusif de M-Wallet AL FILAHI CASH est passible des sanctions prévues conformément aux lois et règlements en vigueur.

En cas d'utilisation frauduleuse de M-Wallet AL FILAHI CASH par un tiers, la responsabilité du Porteur de M-Wallet AL FILAHI CASH est dérogée après la réception de la demande d'opposition par le Porteur via les canaux mis à sa disposition.

#### Article 4 : LES ENGAGEMENTS D'AL FILAHI CASH EN FAVEUR DU PORTEUR M-WALLET AL FILAHI CASH

Les transactions ne peuvent être initiées qu'après les étapes préalables d'authentification du client.

La saisie à plusieurs reprises d'informations d'authentification erronées déclenche un blocage du M-Wallet AL FILAHI CASH.

AL FILAHI CASH s'engage à respecter les délais de traitement des réclamations.

AL FILAHI CASH s'engage à informer les Porteurs du M-Wallet AL FILAHI CASH de tout changement dans les frais de services offerts par AL FILAHI CASH avant leur entrée en vigueur.

#### Article 5 : TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

La gestion des annulations est automatique et se fait en temps réel, avant confirmation et acceptation de l'opération par le client.

Le Porteur peut faire une contestation, via les canaux mis à sa disposition, d'un transfert reçu.

Le Porteur de M-Wallet AL FILAHI CASH pourrait exprimer sa réclamation auprès du Service Clients par :

- par téléphone : le numéro est consultable sur l'Application FILAHI PAY et sur le site institutionnel [www.alfilahicash.ma](http://www.alfilahicash.ma)
- par email à l'adresse suivante : [contactafc@alfilahicash.ma](mailto:contactafc@alfilahicash.ma)
- sur le site : [www.alfilahicash.ma](http://www.alfilahicash.ma)
- par courrier à l'adresse postale suivante : Place des Alaouites, BP 49-10000 Rabat
- au niveau de l'un des PDV AL FILAHI CASH

AL FILAHI CASH s'engage à traiter les réclamations des Clients dans un délai de cinq (5) jours ouvrables à compter de la réception de ladite réclamation.

#### Article 6 : OPPOSITION/RESILIATION

##### 6.1 Opposition/Blocage Accès M-Wallet :

Le Client s'engage à formuler une opposition à son M-Wallet sans délai à AL FILAHI CASH, en cas de perte, vol du téléphone portable et/ou de la Carte SIM associés à son M-Wallet.

Pour faire une opposition à son M-Wallet, le Client doit se présenter à un des PDV AL FILAHI CASH muni de sa pièce d'identité en cours de validité, se rendre sur l'Application FILAHI PAY ou appeler le Service Client AL FILAHI CASH sur le numéro consultable au niveau de l'Application FILAHI PAY et le site [www.alfilahicash.ma](http://www.alfilahicash.ma).

En cas d'opposition, seul le M-Wallet AL FILAHI CASH sera immédiatement bloqué. Le Client peut utiliser son Compte de paiement via les autres moyens de paiement, à savoir la carte monétique associée au dit Compte de paiement.

Le M-Wallet AL FILAHI CASH sera réactivé par AL FILAHI CASH sur demande justifiée du Client après son identification.

## **6.2 Résiliation :**

Le Contrat Porteur M-Wallet AL FILAHI CASH peut être résilié :

### **6.2.1 De plein droit en cas de décès du Client :**

En cas de décès du Client titulaire du Compte de paiement, AL FILAHI CASH doit être informé sans délais, par lettre recommandée avec accusé de réception, accompagnée de :

- un certificat de décès ;
- Un document justifiant le droit de réclamer le remboursement ;
- le numéro de téléphone mobile auquel est, ou était, associé le Compte de paiement concerné, envoyés à l'adresse suivante : Place des Alaouites, BP 49-10000 Rabat.

Ainsi, le Compte de paiement sera clôturé selon la procédure en vigueur.

Le solde disponible sur le Compte de paiement du défunt sera remis aux ayant-droits après déduction des sommes dues et paiement des dettes relatives aux éventuels frais et redevances selon l'ordre de priorité prévu dans les textes législatifs en vigueur.

Le décès du Client met fin automatiquement au Contrat, dès que celui-ci est porté à la connaissance d'AL FILAHI CASH.

### **6.2.2 Par la volonté du Client**

Le M-Wallet pourra être résilié par le Client, à tout moment, sans frais pour le Client, selon le processus suivant :

- Le Client se présente, muni de sa pièce d'identité en cours de validité, auprès d'un des PDV AL FILAHI CASH, et fait part de son souhait de résilier son M-Wallet ;
- AL FILAHI CASH procède selon la procédure en vigueur à la résiliation instantanée du M-Wallet objet de la demande de résiliation.

Toute demande ne respectant pas le processus en vigueur ne pourra être traitée par AL FILAHI CASH.

Le Client reconnaît et accepte que toute résiliation de la ligne mobile associée au M-Wallet, entravera l'utilisation des Services AL FILAHI CASH. Une fois la ligne téléphonique est résiliée, le client doit procéder à la résiliation du M-Wallet auquel est associé la ligne téléphonique en question.

La demande de résiliation de M-Wallet AL FILAHI CASH est conditionnée par l'authentification du Client demandeur.

La résiliation du M-Wallet AL FILAHI CASH entraîne automatiquement, le jour même et de plein droit la résiliation du présent Contrat. Un récépissé de la demande de résiliation du M-Wallet est remis au client.

Les fonds déposés sur le Compte de paiement restent disponibles sur ce Compte de paiement ouvert auprès d'AL FILAHI CASH après la résiliation du M-Wallet correspondant.

### 6.2.3 A l'initiative d'AL FILAHI CASH :

AL FILAHI CASH pourra, procéder à la résiliation du M-Wallet conformément aux dispositions légales et réglementaires qui s'y appliquent, dans les cas prévus par la loi et la réglementation en vigueur, notamment :

- en cas de fausse déclaration ou de communication des informations inexactes ;
- en cas d'utilisation du Compte de paiement à des fins frauduleuses ou illégales ;
- en cas de demande émanant des autorités compétentes ;
- en cas d'absence de mouvement sur le compte pendant la durée de 10 ans à compter de la date de la dernière opération de crédit ou de débit;
- en cas de manquement du Client aux présentes.

Dans ce cas, AL FILAHI CASH en informera le Client de cette cessation par tout moyen jugé approprié.

Les frais de services et taxes correspondant aux Transactions ordonnées par le Client avant la résiliation du M-Wallet AL FILAHI CASH et la cessation des Services AL FILAHI CASH sont en effet dus et donc non remboursables.

### Article 7 : COUT DU SERVICE

Les services ci-après sont offerts gratuitement pour les Porteurs de M-Wallet AL FILAHI CASH :

- La souscription au M-Wallet AL FILAHI CASH ;
- Le versement en espèces sur le M-Wallet AL FILAHI CASH ;
- La consultation du solde du M-Wallet AL FILAHI CASH ;
- Le paiement chez les commerçants ;
- La résiliation du Contrat Porteur M-Wallet AL FILAHI CASH.

Le barème tarifaire est porté à la connaissance du Client par voie d'affichage (PDV, Site...) ainsi que, par tout autre moyen qu'AL FILAHI CASH jugera approprié. En tout état de cause, le Client doit veiller à en prendre connaissance au moment de l'ouverture du Compte de paiement et au plus tard au moment de la conclusion des Transactions.

En cas de changement des Conditions Tarifaires, l'acceptation du Client résultera de sa décision d'initier des Transactions assujetties à la nouvelle tarification.

La Taxe sur la Valeur Ajoutée et les droits de timbre générés, le cas échéant, s'ajouteront aux commissions prélevées. Ils seront prélevés de plein droit du Compte de paiement du Client conformément à la réglementation fiscale en vigueur.

### Article 8 : UTILISATION DU SERVICE

Dans le souci d'améliorer les fonctionnalités du Service :

- AL FILAHI CASH se réserve le droit de modifier à tout moment les fonctionnalités accessibles depuis le M-Wallet AL FILAHI CASH, notamment, par l'addition de nouveaux

services ou de nouvelles fonctionnalités. A cet effet, le Porteur consent et reconnaît d'ores et déjà que toute utilisation, de sa part, d'un nouveau service ou d'une nouvelle fonctionnalité ne figurant pas sur son contrat initial constitue une adhésion pure et simple à ces services ou fonctionnalités.

- AL FILAHI CASH se réserve le droit d'interrompre ou de limiter provisoirement les fonctionnalités sur M-Wallet AL FILAHI CASH, à des fins de maintenance, en cas de surcharge pour effectuer des extensions de routine, ou en cas d'utilisation ou de dysfonctionnement du service créant une perturbation de l'infrastructure technique du réseau GAB, ou pouvant créer un danger pour l'intégrité, la confidentialité et/ou l'authenticité des transactions. AL FILAHI CASH s'engage à en informer le Client, sans délai, par le moyen qu'il juge approprié.

#### **Article 9 : MODIFICATION DES CONDITIONS DU CONTRAT**

AL FILAHI CASH se réserve le droit d'apporter des modifications aux conditions du présent Contrat qui seront portées à la connaissance du Porteur M-Wallet AL FILAHI CASH par courrier normal ou tout autre moyen jugé approprié. Le Client dispose d'un délai de 20 jours à compter de la date d'information pour la contester. En l'absence de notification de contestation dans le délai susvisé, les modifications sont considérées comme approuvées par le Client à l'issue de ce délai.

#### **Article 10 : SECURITE ET CONFIDENTIALITE**

AL FILAHI CASH s'engage à assurer ses services dans le respect des lois et règlements applicables et des règles de l'art. Notamment, AL FILAHI CASH met tout en œuvre pour assurer la sécurité et la confidentialité des données du Client, conformément à la réglementation en vigueur.

AL FILAHI CASH se réserve le droit de suspendre temporairement l'accès au M-Wallet pour des raisons techniques, de sécurité ou de maintenance sans que ces opérations n'ouvrent droit à une quelconque indemnité. Il s'engage à limiter ce type d'interruptions au strict nécessaire.

AL FILAHI CASH n'est toutefois pas tenu responsable à l'égard du Client des éventuelles erreurs, omissions, interruptions ou retards des opérations réalisées résultant d'un accès non autorisé au M-Wallet et aux services AL FILAHI CASH.

AL FILAHI CASH n'est pas d'avantage tenu responsable des vols, destructions ou communications non autorisées de données résultant d'un accès non autorisé au M-Wallet et aux services AL FILAHI CASH, sauf opposition formulée par le Client. En outre, AL FILAHI CASH demeure étranger au lien de droit existant entre le Client et le Bénéficiaire de toute opération de paiement. AL FILAHI CASH n'est pas tenu responsable des fautes, manquements ou négligence du Client ou du Bénéficiaire l'un envers l'autre.

AL FILAHI CASH est responsable de la sécurité et de la confidentialité des données qu'il échange avec le Client dans le cadre des présentes au titre de la création et de la gestion de son M-Wallet, ainsi que des Services AL FILAHI CASH associés au M-Wallet.

#### **Article 11 : PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL**

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 AL FILAHI CASH à l'effet de traiter ses données personnelles pour la gestion de la tenue de comptes clientèle.

Le Client consent en outre que ses données à caractère personnel soient communiquées à la société-mère d'AL FILAHI CASH : Le Crédit Agricole du Maroc, à ses filiales, 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.

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 de celles-ci ainsi que d'un droit d'opposition, pour des motifs légitimes, au traitement de ses données.

Pour exercer vos droits vous pouvez vous adresser à l'un des PDV AL FILAHI CASH, responsable de la collecte de votre demande. Vous pouvez à tout moment contacter le service central chargé de répondre à votre demande via l'adresse : [contactafc@alfilahicash.ma](mailto:contactafc@alfilahicash.ma)

Ce traitement a été autorisé par la CNDP sous le n° A-GC-30/2021

#### **Article 12 : MEDIATION BANCAIRE**

Tout litige ou différend né ou à naître à l'occasion de l'interprétation, l'exécution ou la résiliation du présent Contrat, devra être soumis à Monsieur le Médiateur du Centre Marocain de Médiation Bancaire CMMB, Angle Avenue Hassan II et rue Ahmed Touki, BP 15807, Casablanca et ce, conformément au règlement de médiation dès lors que ce différend n'a pas pu être résolu entre AL FILAHI CASH et le Client.

Pour les besoins de la médiation bancaire, qu'elle soit à l'initiative du Client ou d'AL FILAHI CASH, le Client autorise AL FILAHI CASH à communiquer au médiateur, tous documents ou informations utiles à l'accomplissement de sa mission et le délève, par conséquent au secret bancaire les concernant.

#### **Article 13 : ATTRIBUTION DE JURIDICTION**

La loi applicable au présent Contrat est exclusivement la loi marocaine.

Tout litige ou différend relatif à son interprétation, sa validité, son exécution ou à sa résiliation, qui n'aurait pas été résolu conformément à la Médiation Bancaire visée à l'article ci-dessus relève de la compétence du tribunal compétent.