

## CONDITIONS GÉNÉRALES APPLICABLES AU SERVICE DE TRANSMISSION DE FONDS BOA EUROSERVICES, S.A. (France)

### INTRODUCTION

Le présent document présente les conditions contractuelles générales qui régissent les services de transmission de fonds que BOA EUROSERVICES.

S.A. (ci-après « BOAE ») fournit, via sa succursale française, à ses clients en France, en leur qualité d'utilisateurs de services de paiement et décrit les droits et obligations essentiels de chacune des parties. Un exemplaire des présentes est remis à chaque nouveau client lors de son enregistrement, dans les termes alors en vigueur. BOAE se réserve le droit de modifier ces termes ultérieurement, en s'assurant de la disponibilité de la nouvelle version dans ses agences et en ligne sur [www.boaeuroservices-direct.com](http://www.boaeuroservices-direct.com). Les conditions modifiées s'appliqueront au client dès leur publication.

BOAE est un établissement de paiement hybride espagnol appartenant au groupe Banque Of Africa BMCE Group. Le siège de BOAE est sis calle Alcalá nº 21, planta 11 (izqda.), 28041 Madrid (Espagne). La société est titulaire du numéro d'identification fiscale (C.I.F.) A86445244 et est inscrite au registre du commerce de Madrid au tome 30.060, feuille 210, page M-541.061, inscription 1re.

BOAE est une entité habilitée par la Banque d'Espagne, conformément aux dispositions prévues par la réglementation sur les services de paiement, à offrir le service de paiement de transfert de fonds prévu à l'article 1.2, section f, du décret-loi royal 19/2018 du 23 novembre sur les services de paiement et autres mesures financières urgentes.

BOAE est inscrite au registre des établissements de paiement de la Banque d'Espagne, sous le code 6852.

L'activité de BOAE est supervisée par la Banque d'Espagne et le service exécutif de la commission sur la prévention du blanchiment de capitaux et des infractions monétaires (Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención de Blanqueo de Capitales e Infraacciones Monetarias).

En France, l'activité de transmission de fonds de BOAE est réalisée à partir de la succursale se trouvant au 20 rue de Saint Petersburg, 75008 Paris. La succursale française de BOAE, dont la création et l'activité ont été dûment autorisées par l'autorité espagnole, est immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 792 780 868.

### CONDITIONS GÉNÉRALES APPLICABLES AUX TRANSMISSIONS DE FONDS

#### 1) Politique d'acceptation des clients de BOA EuroServices

Les clients pourront uniquement être des personnes physiques, domiciliées en France et possédant la pleine capacité juridique. Les bénéficiaires des transmissions de fonds pourront uniquement être des personnes physiques établies dans le pays d'établissement de la maison mère Bank Of Africa BMCE GROUP. Pour pouvoir effectuer des opérations avec BOAE, la personne physique doit être inscrite comme client auprès de BOAE.

Pour s'inscrire, un client potentiel devra prendre attache avec BOAE et :

a) Remplir et/ou signer la Fiche Client en fournissant les informations demandées par BOAE. Les informations requises par la Fiche Client sont obligatoires au titre de la réglementation, notamment les obligations relatives à la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme, applicables à BOAE en France et en Espagne. Le cas échéant, d'autres informations complémentaires pourront être requises afin d'assurer la bonne exécution des futurs ordres de transmission de fonds au(x) destinataire(s) préalablement désigné(s) par le client. Lorsque le client entend s'inscrire via l'application (daba transfer) pour téléphones mobiles ou tablettes ("Application") expressément visée à l'article 9, il doit accepter les présentes conditions générales et signer numériquement la fiche Client, conformément à la procédure établie à cet effet par la BOAE.

b) Montrer l'original de son document officiel d'identité (carte nationale d'identité ou passeport européen, titre de séjour français et récépissé le cas échéant), dont BOAE en conservera une copie. Le document d'identité doit être en cours de validité.

c) Fournir un justificatif de domicile de moins de trois mois (facture d'électricité, eau, gaz, téléphone fixe, un bail, attestation d'assurance habitation, ou justificatif d'hébergement accompagné de la pièce d'identité de l'hébergeur). BOA EuroServices se réserve le droit de demander des documents additionnels.

d) Le client doit signaler à BOAE dans les plus brefs délais tout changement dans sa situation (changement de domicile, de travail, etc.), en communiquant le justificatif approprié pour la mise à jour de son dossier.

Si en cours de relation il y a des changements dans la situation du client et qu'il lui est demandé de les justifier, BOAE se réserve le droit de bloquer les opérations du client tant que les justificatifs n'auront pas été remis. Si le client ne fournit pas les documents exigés, BOAE peut mettre fin à la relation d'affaire.

Tous les documents présentés par le client devront toujours être valides, exploitables et de manière à pouvoir établir une cohérence avec la situation déclarée par ce dernier.

#### 2) Émission d'un ordre de transmission de fonds

##### 2.1) Remise à BOAE du montant des ordres de transmission de fonds.

Le client pourra remettre à BOAE le montant de ses ordres de transmission de fonds en utilisant l'un des moyens suivants :

- Virement depuis son compte bancaire.
- Prélèvement de son compte bancaire.
- Chèque nominatif émis au débit de son compte bancaire.
- Débit de carte bancaire via l'application mobile DABA TRANSFER.

Les comptes bancaires utilisés par le client à cette fin devront être ouverts auprès d'établissements bancaires situés au sein de l'union européenne.

La remise d'argent en espèces dans les locaux de BOAE n'est pas admise.

##### 2.2) Informations que le client devra fournir à BOAE pour émettre un ordre de transmission de fonds.

- Renseignements et documents relatifs au client : prénom(s), nom, lieu et date de naissance, numéro du document d'identité en cours de validité, adresse et numéro de téléphone.

BOAE se réserve le droit de demander au client des justificatifs supplémentaires.

- Renseignements relatifs au (x) destinataire (s) : prénom(s), nom, adresse, ville, pays de destination et numéro de compte.

Si le destinataire change, ou le compte du destinataire est clôturé, le client informera BOA EuroServices dans le plus bref délai.

- Renseignements relatifs à la relation d'affaire : motif principal de la transmission

de fonds.

d) Renseignements relatifs à l'origine des fonds : profession, revenus

e) Renseignements relatifs aux coordonnées bancaires du compte du client domicilié au sein de l'union européenne

BOAE ne sera pas tenue pour responsable de l'exécution défectueuse ou de la non-exécution d'une transmission de fonds, lorsque l'un des renseignements fournis par le client concernant le destinataire serait incorrect.

#### 2.3) Moyen de fournir l'information nécessaire pour l'émission des ordres de transmission de fonds.

Le client pourra fournir l'information nécessaire pour émettre les ordres de transmission de fonds au moment de son inscription, en remplissant et signant la Fiche Client.

Les ordres de transmission de fonds émis en faveur des destinataires correspondront aux montants préalablement virés ou déposés sur le compte bancaire de BOAE commission déduite.

#### 3) Frais relatifs au service de transmission de fonds

Le client devra payer à BOAE, pour la prestation de service de transmission de fonds, uniquement une commission, dont le montant pourra être consulté sur le tableau d'affichage existant dans chaque agence de BOAE, sur le site [www.boaeuroservices-direct.com](http://www.boaeuroservices-direct.com) et sur l'Application DABA TRANSFER.

Dans le cas d'un rejet de prélèvement ou d'une remise de chèque par débit de son compte bancaire du client, celui-ci se verra imputer des frais de rejet.

#### 4) Taux de change appliqué

Le taux de change officiel entre l'euro et le dirham étant variable, même en cours de journée, BOAE déterminera le taux de change exact à appliquer à l'ordre de transmission de l'opération.

Aucune cotation définitive ne pourra être fournie avant le moment de la réalisation par BOAE de l'opération au destinataire. Le taux de transfert applicable à l'opération sera celui du jour de la transmission des fonds vers le compte bénéficiaire.

Dans tous les cas, le client pourra contacter BOAE par téléphone pour demander une information sur le taux du jour. Les taux de change utilisés pour la conversion seront indiqués dans le relevé qui sera mis à la disposition du client sur le site : [www.boaeuroservices-direct.com](http://www.boaeuroservices-direct.com) et le cas échéant, sur l'Application DABA TRANSFER.

#### 5) Autorisation par le client et réception par BOAE de l'ordre de transmission de fonds

Les ordres de transmission de fonds sont considérés comme étant autorisés par le client lorsque celui-ci aura donné, ou sera réputé avoir donné, son consentement pour leurs exécutions. Le moment où ce consentement sera considéré comme valable dépendra du moyen utilisé par le client pour remettre à BOAE le montant de l'ordre de transmission de fonds.

a) En cas d'émission d'un virement depuis le compte bancaire du client, le consentement sera considéré comme valablement donné au moment de la réception des fonds par BOAE

b) En cas de prélèvement sur le compte bancaire du client, le consentement sera considéré comme valablement donné au moment où le client remplira et signera un « ordre de transmission de fonds par prélèvement automatique et mandat de prélèvement SEPA ».

c) Dans le cas de l'émission d'un chèque nominatif, le consentement sera considéré comme étant valablement donné au moment où le client aura dûment rempli et signé l'«ordre de transmission par remise de chèque » ainsi que le chèque.

d) Dans le cas d'une opération par débit de carte bancaire via l'application mobile de BOAE, le consentement sera considéré comme étant valablement donné au moment où le client aura saisi les identifiants de sécurité requis par l'émetteur de la carte bancaire intégrée dans l'application.

BOAE exécute l'opération de paiement en faveur du bénéficiaire désigné dans le délai fixé à la section 6. Le client ne peut pas révoquer un ordre de transfert d'argent une fois qu'il a été reçu par la BOAE, sauf si BOAE accepte expressément cette révocation.

BOAE pourra refuser d'exécuter un ordre de transmission de fonds. Sauf interdiction légale, BOAE informera le client, à sa demande, des motifs de ce refus.

#### 6) Délai maximum d'exécution de l'opération de transmission de fonds

A partir du moment où le compte de BOAE est crédité, le délai d'exécution de l'opération par BOAE du virement et TPE est J+1 ouvrable, J+10 pour les prélèvements et J+10 ouvrables pour les chèques.

Les délais sus visés sont applicables excepté si l'opération se trouvait bloquée, que ce soit en raison d'une obligation légale, en raison de l'existence d'une erreur dans l'information fournie par le client qui serait en cours de rectification, et sous réserve de retard échappant au contrôle de BOAE.

BOAE se réserve le droit de demander des informations et justificatifs complémentaires. Dans l'attente de la réalisation de l'opération, les fonds seront conservés dans le compte BOAE dédié aux opérations pour le compte de ses clients ou, à défaut, déposés sur un compte de cantonnement.

#### 7) Opérations de paiement non exécutées ou exécutées de manière incorrecte

BOAE est responsable envers le client de l'exécution correcte de l'ordre de transmission de fonds reçu de ce dernier, jusqu'à la transmission des fonds vers le destinataire.

Si un ordre de transmission de fonds est exécuté de manière incorrecte ou n'a pas abouti, le client devra en informer BOAE dès qu'il a connaissance du problème, afin de permettre à BOAE de rectifier, autant que possible, l'erreur le cas échéant commise.

S'il s'avère impossible de rectifier une erreur :

- Si celle-ci est imputable à BOAE, cette dernière remboursera au client le montant de l'ordre de transmission de fonds.

Paraphe du client

- Si celle-ci est imputable au client, il reviendra à ce dernier d'assumer les pertes générées.
- Si celle-ci est imputable à un tiers intermédiaire dans l'opération, BOAE interviendra auprès du tiers pour lui demander de rectifier l'erreur au plus vite.

#### 8) Information pour le client après réception par BOAE de l'ordre de transmission de fonds

Après l'exécution de l'ordre de transmission de fonds, BOAE mettra à disposition du client, sur le site [www.boaeuroservices-direct.com](http://www.boaeuroservices-direct.com), un récapitulatif de l'opération de transmission de fonds qui contiendra les informations visées ci-dessous. Pour consulter et imprimer ce document, le client devra saisir le code personnel qui lui aura été communiqué lors de la création de son compte :

- prénom(s) et nom du client;
- numéro de son document d'identité;
- prénom(s) et nom du destinataire;
- mode de paiement au destinataire (montant porté au crédit du compte bancaire);
- indication du type d'opération : « transmission de fonds »;
- numéro de référence interne attribué à l'opération;
- montant de l'opération dans la monnaie utilisée dans l'ordre de paiement;
- la commission appliquée à l'opération;
- le taux de change appliqué; (doit apparaître)
- la date de la réception par BOAE de l'ordre de paiement émis par le client;

L'accès à l'historique de ses opérations est limité à 180 jours.

#### 9) Application mobile BOAE pour téléphones portables ou tablettes : DABA TRANSFERT

BOAE met à position du client une application pour tablettes et/ou téléphones mobiles, à travers laquelle les clients peuvent:

- ✓ Effectuer un ordre de transfert d'argent par carte bancaire comme indiqué dans la section 5)d)
- ✓ Effectuer des simulations d'opérations de transfert d'argent;
- ✓ Ajouter des bénéficiaires.

##### 9.1) Identification

Pour se connecter à son espace privé au niveau de l'application, le client devra enregistrer son adresse e-mail et son mot de passe.

Le client s'engage à conserver ses informations de connexion de manière confidentielles et à ne pas les communiquer à des tiers. Dans le cas contraire, il sera seul responsable des possibles conséquences qui pourraient en découler.

Le client est seul responsable de l'utilisation des informations et/ou documents disponibles sur l'application. Il en assumera la totalité des conséquences pouvant en découler, sans qu'il soit possible d'engager la responsabilité de BOAE.

##### 9.2) Accès à l'Application

L'Application est accessible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, hormis les cas de force majeure ou d'un événement hors du contrôle de BOAE, d'éventuelles pannes et interventions de maintenance nécessaires à son bon fonctionnement.

BOAE se réserve la faculté d'interrompre l'application totalement ou partiellement, à tout moment et sans préavis.

L'indisponibilité de l'application et/ou l'utilisation des services ne peut, en aucun cas, engager la responsabilité de BOAE lorsqu'elles sont dues à des circonstances indépendantes de la sphère de contrôle de BOAE.

##### 9.3) Limitation de responsabilité

Le client déclare accepter les caractéristiques et les éventuelles anomalies limitant le bon fonctionnement de l'application mobile. La responsabilité de BOAE ne saurait être engagée à quelque titre que ce soit, et sans que cette liste ne soit limitative, en cas de modification, suspension ou interruption.

La responsabilité de BOAE ne peut être engagée en cas d'interruption des réseaux d'accès à l'application, d'indisponibilité totale ou partielle de l'application résultant notamment de l'opérateur de télécommunication, en cas d'erreur de transmission ou de problèmes liés à la sécurité des transmissions, en cas de défaillance du matériel de réception ou de la ligne téléphonique de l'utilisateur.

#### 10) Communication

Le client accepte de communiquer avec BOAE de manière générale par courrier électronique et par courrier postal. Cela n'affecte pas son droit à communiquer avec BOAE par d'autres moyens de communication. Le client est également informé de la procédure de notification sécurisée en cas de suspicion de fraude, de fraude effective ou de menace pour la sécurité.

#### 11) Secret professionnel

BOAE est tenue au secret professionnel. Toutefois, ce secret peut être levé, dans tous les cas où la loi l'impose, notamment à l'égard des autorités de tutelle, de l'administration fiscale ou douanière, ou de l'autorité judiciaire agissant dans le cadre d'une procédure pénale.

En outre, le client autorise BOAE à communiquer les renseignements utiles le concernant à toute société du groupe auquel elle appartient, ainsi qu'à des entreprises extérieures pour l'exécution de prestations que BOAE sous-traite, toutes les mesures étant prises, par BOAE, pour assurer la confidentialité des informations transmises.

#### 12) Procédure de réclamation à disposition du client

BOAE dispose d'un service interne chargé de répondre et de résoudre les plaintes et réclamations formulées par les clients de l'établissement. Les coordonnées du service client sont les suivantes :

**BOA EUROSERVICES**  
20 rue de Saint Pétersbourg, 75008 Paris  
E-mail : [serviceclients@boa-euroservices.com](mailto:serviceclients@boa-euroservices.com)

Si le client estime que la réponse à sa réclamation n'est pas satisfaisante, il peut présenter un recours au Médiateur de la consommation de l'AFEPAME C/O WEBHELP – Zac de Gray Impasse Clément Ader 70100 Gray ou le saisir par mail à l'adresse

[contact@mediateur-consommation-afepame.fr](mailto:contact@mediateur-consommation-afepame.fr).

La procédure à suivre pour la résolution des plaintes et réclamations est décrite dans le Règlement du service client, qui est à disposition de tout client dans les agences de BOAE et en ligne dans le cadre de l'application DABA TRANSFER.

#### 13) Gestion des incidents clients

BOAE dispose d'un service interne chargé de répondre et de résoudre les remontées de cas de fraudes formulées directement par les clients de l'établissement. Les coordonnées du service sont les suivantes :

**BOA EUROSERVICES**  
20 rue de Saint Pétersbourg, 75008 Paris  
E-mail : [incidents@boa-euroservices.com](mailto:incidents@boa-euroservices.com)

#### 14) Cessation de la relation d'affaires.

Les présentes conditions générales sont conclues pour une durée indéterminée. Le client peut demander à mettre fin à la relation d'affaires à tout moment par écrit. BOAE se réserve le droit de procéder à la cessation de la relation d'affaires de manière discrétionnaire après avoir respecté un délai de préavis de deux mois par le biais d'une notification écrite préalable.

BOAE ne sera pas tenue de respecter ce délai de préavis en cas de manquement aux obligations réglementaires, et en cas de comportement gravement répréhensible imputable au client. La relation d'affaire cesse également sans préavis au jour où le décès du client est porté à la connaissance de BOAE, par un document officiel.

#### 15) Protection des données à caractère personnel

La protection de la vie privée est au cœur des préoccupations de BOA EuroServices. La politique de confidentialité de BOA EuroServices, annexée aux présentes conditions générales, précise les conditions dans lesquelles les données à caractère personnel seront utilisées ainsi que les droits qui sont conférés. Cette politique de confidentialité concerne les personnes physiques et a pour objectif d'expliquer comment BOA EuroServices collecte, utilise et conserve les données à caractère personnel de ses clients, ou potentiels clients, ainsi que les droits de ces derniers sur les données personnelles les concernant. Le traitement de vos données est soumis au respect du règlement européen n° 2016/679 du 27 avril 2016 sur la protection des données, dit « RGPD », ou tout autre acte législatif ou réglementaire les modifiant.

### INFORMATIONS DIVERSES

#### 1) Définitions :

a) **Jour ouvrable** : est considéré comme jour ouvrable, un jour où les établissements de paiement sont ouverts en France et dans le pays de destination des fonds pour la journée entière et peuvent réaliser les opérations de transmission de fonds internationales.

b) **Service de transmission de fonds** : service de paiement qui permet de recevoir des fonds d'un client en créant un compte de paiement au nom du client dans l'unique but de transférer un montant équivalent à un bénéficiaire préalablement défini.

c) **Client** : utilisateur de services de paiement. Le client a la qualité de consommateur, en considérant comme tel, une personne physique majeure qui intervient dans les opérations de paiement.

#### 2) Communication au client de l'information contenue dans ce document

Le présent document sera remis sous forme papier ou électronique au client lors de son inscription comme client et sera consultable à tout moment sur le tableau d'affichage dans toutes les agences de BOAE et sur l'application. BOAE remettra au client toute l'information légalement exigible à la demande de celui-ci.

BOAE se réserve le droit de modifier ces conditions à tout moment et veillera à ce que toutes les versions soient disponibles en agence, sur le site [www.boaeuroservices-direct.com](http://www.boaeuroservices-direct.com) et sur l'application.

En cas de désaccord sur les modifications apportées aux conditions générales, le client a le droit de demander la résiliation du présent contrat en le notifiant à BOAE par écrit.

#### 3) Réglementation applicable

La prestation du service de transmission de fonds par BOAE est régie par les présentes conditions générales et pour tout ce qui n'est pas prévu dans lesdites conditions générales, par les règles contenues dans le Code monétaire et financier français et tout particulièrement son Titre VI du Livre V relatif aux obligations en matière de lutte contre le blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme, ainsi que par toute autre disposition française qui serait applicable.

En application des dispositions législatives relatives à la prévention de l'utilisation du système financier aux fins de blanchiment de capitaux et de financement du terrorisme, BOAE est tenue à un devoir de vigilance à l'égard de l'ensemble de sa clientèle.

BOAE s'assure, avant l'entrée en relation, de l'identité et de l'adresse de ses nouveaux clients par tout moyen approprié et conforme à la réglementation. De plus, BOAE recueille les informations relatives à l'objet et à la nature de la relation contractuelle, à la profession et aux revenus du client, et tout autre élément d'information qu'elle jugera pertinent pour s'assurer une bonne connaissance de la clientèle.

Pendant toute la durée de la relation d'affaires, et pour assurer la cohérence du dispositif de vigilance, BOAE peut demander au client d'actualiser ces informations, si besoin sur présentation de documents probants, ou de fournir tout élément nouveau d'identification entre autres : pièce d'identité en cours de validité ou justificatif de domicile récent en cas de changement d'adresse. BOAE assure une vigilance constante sur les opérations de ses clients. Elle pratique un examen attentif des opérations effectuées en veillant à ce qu'elles soient cohérentes avec la connaissance actualisée qu'elle a de ses clients.

Pour toute opération qui se présente dans des conditions inhabituelles en raison notamment de ses modalités, de son montant ou de son caractère atypique, BOAE procède à un examen particulier de l'opération en recueillant tout renseignement utile auprès du client. Le client s'engage à apporter son concours en répondant promptement aux demandes qui lui sont faites dans ce cadre et à fournir le cas échéant tout document probant sollicité par BOAE.

#### 4) En cas de litige, les tribunaux français seront compétents.

#### 5) Le français sera utilisé pendant toute la relation d'affaires entre BOAE et le client