

# FOIRE AUX QUESTIONS

**CIH**  **BANK**

La banque de demain dès aujourd'hui



## FOIRE AUX QUESTIONS

- **Qui peut s'inscrire à CIH ON LINE ?**
- **Comment s'inscrire à CIH ON LINE?**
- **Quel est le coût de l'inscription à CIH ON LINE?**
- **Quels codes sont nécessaires pour accéder à CIH ON LINE?**
- **Comment je peux accéder à mon compte CIH ON LINE?**
- **Que faire en cas d'oubli du mot de passe ?**
- **Quelle est la sécurité assurée par CIH ON LINE?**
- **Quelles sont les mesures de sécurité à respecter par l'utilisateur ?**
- **Que faire en cas de problèmes ?**

## INSCRIPTION

### Qui peut s'inscrire à CIH ON LINE ?

- CIH ON LINE est un service accessible à tous les clients du CIH BANK.
- Les non clients peuvent également avoir accès au CIH ON LINE en ouvrant un compte dans une agence CIH BANK.

### Comment s'inscrire à CIH ON LINE?

Pour vous abonner à CIH ON LINE, vous pouvez choisir l'une des solutions suivantes :

- Vous rendre à votre agence CIH BANK et souscrire un contrat d'abonnement à ce service,
- Télécharger et imprimer le contrat d'abonnement (format pdf) disponible sur le site, le remplir, le signer et l'envoyer à votre agence.

### Quel est le coût de l'inscription à CIH ON LINE?

- Votre abonnement au CIH ON LINE est gratuit ainsi que toutes vos consultations.
- Les transactions et les téléchargements de documents sont facturés. Vous serez informé du tarif applicable à chaque opération que vous initieriez. Cette commission ne sera prélevée sur votre compte qu'après acceptation de son paiement.
- Les frais de communication et de connexion à Internet sont à la charge de l'abonné.

## ACCÈS AU COMPTE

### Quels sont les codes nécessaires pour accéder à CIH ON LINE?

Pour utiliser CIH ON LINE, vous avez besoin de deux codes indispensables à la connexion:

- Votre numéro client ( les 7 premiers chiffres de votre numéro de compte )
- Votre mot de passe (code secret), Il est défini au moment de votre abonnement et vous avez la possibilité de le modifier en ligne, ou en agence, à tout moment. Il est recommandé de ne pas divulguer la structure de l'identifiant et du mot de passe, ces informations faciliteront la tâche aux éventuels hackers.

### Comment je peux accéder à mon compte CIH ON LINE?

Pour accéder à votre compte CIH ON LINE, il vous suffit de suivre les étapes suivantes :

- Saisissez votre numéro client ( les 7 premiers chiffres de votre numéro de compte )
- Appuyez sur valider, un clavier numérique virtuel apparait alors sur votre écran
- A l'aide de ce clavier, saisissez votre mot de passe (code secret).

### Que faire en cas d'oubli du mot de passe ?

Si vous avez oublié ou perdu votre mot de passe, il vous suffit de suivre les étapes suivantes :

- Cliquez sur le lien « code d'accès oublié ».
- L'assistant de Restauration du code secret vous invitera à saisir votre numéro client, de répondre à une question secrète dont vous avez au préalable défini la réponse.
- Une fois la réponse secrète vérifiée, vous recevrez sur votre téléphone portable le code OTP provisoire que vous devez saisir.
- Vous pouvez alors saisir votre nouveau mot de passe.

Vous pouvez également contacter votre Chargé de compte qui procédera à une "réinitialisation de votre compte », ainsi vous pouvez le redéfinir en suivant la procédure d'inscription.

## SÉCURITÉ

### Quelle est la sécurité assurée par CIH ON LINE?

CIH ON LINE vous assure la sécurité et la confidentialité de vos données et transactions bancaires grâce :

- à la double clé composée par votre numéro client et votre mot de passe
- à l'option qui vous permet de modifier à votre convenance votre mot de passe
- à l'option qui verrouille votre compte d'accès après un nombre déterminé de tentatives d'accès infructueuses
- au système de chiffrement performant SSL (Socket Secured Layer) de 128 bits. Vos communications font l'objet d'un chiffrement de façon à éviter qu'une tierce personne ne prenne connaissance de votre numéro client, mot de passe ou vos données bancaires personnelles
- aux Firewalls (Coupe-feu ou Pare-feu) et autres dispositifs de sécurité mis en place par le CIH BANK.

### Quelles sont les mesures de sécurité à respecter par l'utilisateur ?

- La sécurité de votre espace dépend de la robustesse de votre code secret. Choisissez un code secret qui soit à la fois facile à retenir et difficile à deviner par autrui.
- Quelques règles à respecter lors du choix du code secret : longueur de 8 caractères minimum, code secret différent du code client, éviter la répétition excessive des caractères (par exemple : 11112222)
- Dans un souci de prévention, nous vous rappelons de ne communiquer à personne vos codes secrets de connexion, ni par téléphone, ni par mail, ni par écrit. CIH BANK ne vous demandera en aucun cas et pour n'importe quel besoin de lui communiquer votre code secret
- Nous vous conseillons, pour des raisons de sécurité, de ne pas enregistrer votre code client et votre code secret comme vous en donne la possibilité votre navigateur, sur l'écran d'identification
- Il est indispensable pour vous assurer un accès sécurisé au site, de disposer sur votre poste de travail d'un antivirus dont la version devra être constamment mise à jour.

## SÉCURITÉ

### Attention au PHISHING :

Dans le cas où vous recevez un courrier électronique vous invitant à vous connecter au site de la banque <https://www.cihnet.co.ma/>, soit pour mettre à jour vos données, soit pour « une alerte sécurité » vous invitant à aller changer votre code, vous devez respecter les conditions de sécurité suivantes :

- Ne répondez pas à ce mail
- Ne cliquez sur aucun des liens de ce mail
- Ne communiquez pas votre code client et votre code
- Supprimez ce mail

Ce type de message pourrait sembler pourtant généralement provenir de votre banque elle-même et contiendrait un lien électronique vers une copie parfaite du site de la banque destiné à capturer vos codes d'accès. Pour vous connecter sur le site transactionnel de la banque et non pas sur un site factice, tapez vous même l'adresse exacte fournie par la banque. Il est recommandé de saisir vous-même l'adresse URL du site CIH ON LINE « <https://www.cihnet.co.ma/> » au lieu de passer par un moteur de recherche comme Google, et de s'assurer qu'un « s » (pour Secure) s'affiche après « http » dans la barre d'adresse et qu'un cadenas fermé apparaît dans la barre d'adresse ou en bas à droite de la fenêtre du navigateur.

### Que faire en cas de problèmes ?

En cas de problème concernant l'abonnement, l'accès ou l'utilisation du CIH ON LINE , nous vous invitons à lire attentivement les recommandations et conseils d'utilisation fournis dans ce document.

Si vous n'y trouvez pas de réponse aux cas que vous serez amené à rencontrer, votre agence CIH BANK se fera le plaisir de vous accueillir et vous assister à la résolution du problème rencontré.

Vous pouvez également nous contacter par le biais du formulaire demande d'information disponible sur le site [www.cihbank.ma](http://www.cihbank.ma).