

# CONDITIONS GÉNÉRALES

DES PRODUITS ET SERVICES À USAGE DES  
**PARTICULIERS.**

## DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE

Conformément aux dispositions du code de la consommation le CLIENT est informé qu'il peut s'inscrire gratuitement sur la liste nationale d'opposition au démarchage téléphonique au moyen du site internet [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr) ou en écrivant à Worldline - Service Bloctel - CS 61311 - 41013 Blois Cedex. Cette inscription entrainera l'interdiction pour tout professionnel, et tout intermédiaire agissant pour son compte, de démarcher téléphoniquement le CLIENT, sauf en cas de relations contractuelles préexistantes. Elle ne fera donc pas obstacle au droit pour la Banque d'utiliser les coordonnées téléphoniques communiquées par le CLIENT pour lui proposer ses produits et services. Toutefois, et comme indiqué à l'article 10.1 de la convention de compte des particuliers, le CLIENT aura le droit de s'opposer à tout moment et sans frais à l'utilisation de ses coordonnées téléphoniques par la BANQUE à des fins de prospection commerciale en écrivant au service indiqué aux conditions particulières.

## BONNE EXÉCUTION DES CONTRATS - RÉCLAMATIONS - MÉDIATION

### VOTRE CONSEILLER

Il se tient à votre disposition pour vous accompagner dans toutes difficultés qui pourraient survenir dans le fonctionnement de votre compte ou dans l'utilisation des services mis à votre disposition.

### RELATIONS CLIENTÈLE

Crédit Mutuel Maine-Anjou, Basse-Normandie  
43, boulevard Volney - 53083 Laval Cedex 09  
E-mail : [relations-clientele@creditmutuel.fr](mailto:relations-clientele@creditmutuel.fr)  
N° Cristal 0 969 395 724 (appel non surtaxé)

### MÉDIATEUR

Monsieur le Médiateur du Crédit Mutuel  
63, chemin Antoine Pardon  
69160 Tassin La Demi-Lune  
[www.lemediateur-creditmutuel.com](http://www.lemediateur-creditmutuel.com)

## SOMMAIRE

### Conditions Générales de Banque

---

Convention de compte des particuliers .....	1
Conditions Générales applicables aux Parts Sociales « A » .....	15

### Cartes

---

Conditions Générales des cartes de paiement de la Banque.....	16
Informations sur les plafonds de retrait et de paiement par carte bancaire.....	27

### Services

---

Conditions Générales des services CMUT Direct - CMUT Direct Connexion .....	28
Conditions Générales applicables au service de gestion de trésorerie Budget + .....	32
Conditions Générales des Offres Groupées de Services .....	34

## CONVENTION DE COMPTE DES PARTICULIERS

### Conditions générales

La présente convention de compte constitue avec les conditions particulières et le recueil des prix des principaux produits et services le cadre contractuel global régissant les relations entre le Client et la Banque, les conditions d'utilisation du compte et les engagements réciproques de la Banque et du Client.

Elle précise les conditions générales de banque pratiquées pour les opérations que la Banque effectue avec sa clientèle et qui seront applicables au Client, sous réserve des conventions particulières conclues entre les parties, y compris antérieurement à son entrée en vigueur, dans la mesure où elles ne sont pas contraires à la présente convention.

#### Glossaire :

**Abonnement à des services de banque à distance (internet, téléphone fixe, SMS, etc.) :** Ensemble de services rendus par la banque disposant ou non de guichets ou de lieux d'accueil de la clientèle et utilisant les nouvelles technologies (internet, téléphone...) pour réaliser à distance - tout ou partie - des opérations sur le compte bancaire.

**Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS :** Le compte est débité des frais perçus au titre de l'abonnement au service des alertes ainsi que le cas échéant des frais perçus lors de chaque envoi de SMS.

**Commission d'intervention :** Somme perçue par l'établissement pour l'intervention en raison d'une opération entraînant une irrégularité de fonctionnement du compte nécessitant un traitement particulier (présentation d'un ordre de paiement irrégulier, coordonnées bancaires inexactes, absence ou insuffisance de provision...).

**Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol de moyens de paiement :** Le compte est débité des frais perçus par l'établissement au titre de la cotisation à l'offre d'assurance.

**Dates de valeur :** La date de valeur est la date de référence retenue par la banque pour inscrire l'opération au crédit ou au débit de votre compte (elle sert, le cas échéant, au calcul des intérêts créditeurs ou débiteurs). Les dates de valeur appliquées aux opérations s'inscrivent dans le cadre des dispositions légales. Pour la remise de chèque en euro payable en France et conformément à l'article L131-1-1 du code monétaire et financier, la date de valeur appliquée sera le jour du traitement +1 ouvré, en raison des délais techniques de traitement et d'encaissement. L'ensemble des dates de valeur sont disponibles dans nos guichets et sur nos sites internet.

**Délai d'encaissement du chèque :** Le délai d'encaissement est de 12 jours ouvrés maximum. Le montant du chèque remis à l'encaissement est en principe disponible au titre d'une avance faite par la Banque. Cette avance est effectuée sous réserve que la banque du tireur du chèque ne refuse pas le paiement dans ledit délai d'encaissement. La Banque peut, sous réserve d'en informer le Client par tout moyen et de lui transmettre les informations prévues à l'article « ENCAISSEMENT DES CHEQUES », refuser de faire cette avance en ne rendant disponible le montant du chèque au terme du délai d'encaissement.

**Espace Economique Européen (EEE) :** comprend les Etats membres de l'Union Européenne, l'Islande, la Norvège et le Liechtenstein.

**Espace SEPA ou Zone SEPA :** comprend les Etats membres de l'Espace Economique Européen (EEE), le Royaume-Uni, la Suisse, Monaco, San Marin, Jersey, Guernesey, l'Île de Man, Le Vatican, et Andorre.

Pour la France sont inclus dans la zone SEPA les départements et collectivités d'Outre-mer (Guadeloupe, Guyane, Martinique, Réunion, Mayotte), les territoires de St Barthélemy, St Pierre et Miquelon et la partie Française de St Martin.

**Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat) :** L'établissement fournit une carte de paiement liée au compte du client. Le montant de chaque opération effectuée à l'aide de cette carte est débité directement et intégralement sur le compte du client, au jour le jour.

**Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit différé) :** L'établissement fournit une carte de paiement liée au compte du client. Le montant de chaque opération effectuée à l'aide de cette carte est débité directement et intégralement sur le compte du client, à une date convenue. Elle permet également d'effectuer des retraits qui sont débités au jour le jour sur le compte.

**Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique) :** L'établissement fournit une carte de paiement liée au compte du client. Le montant de chaque opération effectuée à l'aide de cette carte est débité directement et intégralement sur le compte du client, après vérification automatique et systématique du solde (ou provision) disponible sur son compte.

**Jour ouvrable :** désigne un jour au cours duquel les Prestataires de Services de Paiement (PSP) ainsi que tous les autres intervenants nécessaires à l'exécution d'une opération de paiement, exercent leur activité.

**Jour ouvré (au sens de la Banque de France) :** Jour effectivement travaillé par la Banque du lundi au vendredi même si la Banque est ouverte le samedi.

**Opération de paiement :** désigne une action consistant à verser, transférer ou retirer des fonds, ordonnée par le Client ou par le bénéficiaire de l'Opération de paiement.

**Prélèvement (frais par paiement d'un prélèvement SEPA) :** Le client autorise un tiers (le bénéficiaire) à donner instruction à l'établissement qui tient le compte de ce client de virer une somme d'argent du compte du client vers celui du bénéficiaire. Cet établissement vire ensuite le montant considéré au bénéficiaire à la date ou aux dates convenues entre le client et le bénéficiaire. Le montant concerné peut varier. Le compte est débité des frais perçus par l'établissement pour le paiement d'un prélèvement SEPA présenté par le bénéficiaire.

**Prélèvement (frais de mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA) :** Le client autorise un tiers (le bénéficiaire) à donner instruction à l'établissement qui tient le compte de ce client de virer une somme d'argent du compte du client vers celui du bénéficiaire. Cet établissement vire ensuite le montant considéré au bénéficiaire à la date ou aux dates convenues entre le client et le bénéficiaire. Le montant concerné peut varier. Le compte est débité des frais perçus par l'établissement pour la mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA.

**Prestataire de Services de Paiement (PSP) :** il s'agit des établissements de paiement, des établissements de monnaie électronique, des établissements de crédit et des prestataires de services d'information sur les comptes.

**Retrait d'espèces (cas de retrait en euro dans la zone euro à un distributeur automatique d'un autre établissement avec une carte de paiement internationale) :** Le client retire des espèces à partir de son compte, en euro avec une carte de paiement internationale depuis le distributeur automatique d'un autre établissement.

**Tenue de compte :** L'établissement tient le compte du client.

**Union Européenne (UE)** comprend les Etats membres suivants Allemagne, Autriche, la Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Hongrie, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République tchèque, Roumanie, Slovaquie, Slovénie et Suède.

**Virement (cas d'un virement SEPA occasionnel) :** L'établissement qui tient le compte vire, sur instruction du client, une somme d'argent du compte du client vers un autre compte, à titre occasionnel.

## 1. OUVERTURE DU COMPTE

L'ouverture d'un compte à la Banque par le Client est subordonnée à la justification, par lui, de son identité, de sa qualité, capacité et domicile et au dépôt des signatures sous lesquelles le compte peut fonctionner durant toute la durée des relations d'affaires avec la Banque.

Si le Client est un mineur non émancipé, son/ses représentant(s) légal(aux) doit(doivent) justifier de ses(leurs) identité, qualité, capacité et domicile et déposer sa(leur) signature.

Si le Client est un majeur protégé (sauvegarde de justice, curatelle, tutelle), son(ses) représentant(s) doit(doivent) justifier de ses(leurs) identité, domicile et pouvoir de représentation ou d'assistance (extrait de la décision de justice le(les) nommant) et déposer sa(leur) signature.

Le Client devra communiquer à la Banque sans délai, par écrit accompagné de justificatifs, toute modification des éléments ci-dessus ; il devra en particulier signaler tout changement de domicile, étant entendu que toutes notifications et informations adressées, par courriel ou courrier, par la Banque seront valablement envoyées à la dernière adresse notifiée par le Client.

L'ouverture du compte est également subordonnée à l'acceptation des dispositions de la présente convention, des conditions particulières et des prix des principaux produits et services.

## 2. FONCTIONNEMENT DU COMPTE

### 2.1 Compte courant et unité de compte

Sauf convention contraire ou réglementation spéciale, les comptes que la Banque ouvre à ses clients ont le caractère de compte courant sans que cette qualification exonère la Banque des obligations légales et réglementaires relatives au droit au compte et aux relations avec le Client.

En cas de pluralité de comptes ouverts auprès de la Banque, dans un ou plusieurs de ses guichets, sous des rubriques ou qualifications distinctes ou même en monnaies différentes, ces divers comptes forment un compte unique indivisible et global. En cas de procédures diligentées par un créancier du titulaire du compte ou en cas d'ouverture d'une procédure collective, la Banque sera en droit de convertir en euros les sommes détenues sur des comptes en monnaies différentes afin de présenter le solde du compte unique indivisible et global.

Le Client déclare qu'il n'a consenti à ce jour aucun nantissement ou droit quelconque sur ces comptes, et s'engage à ne pas les nantir au profit d'un tiers sans l'accord préalable de la Banque.

Le Client devra surveiller en permanence la situation de ses divers comptes et restera seul responsable des débits, impayés et rejets de chèques éventuels pouvant résulter de l'absence ou de l'insuffisance de provision du compte concerné alors même qu'un ou plusieurs autres comptes présenteraient un solde créditeur.

Dans le cadre de la législation relative à la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme, le Client s'engage à utiliser son/ses compte(s) uniquement pour ses propres opérations et à répondre à toute demande relevant des obligations légales et réglementaires de la Banque dans la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme, sanctions financières comprises, telles qu'énoncées à l'article « LUTTE CONTRE LE BLANCHIMENT ET FINANCEMENT DU TERRORISME - APPLICATION DES SANCTIONS FINANCIERES » de la présente convention.

### De manière générale, il est convenu que :

- la Banque pourra porter au débit du compte tous effets et valeurs exigibles en sa possession, revêtus à un titre quelconque de la signature du Client,
- toute inscription faite au débit ou au crédit du compte, qui revêt un caractère automatique, n'est pas définitive et ne peut être considérée comme valant acceptation par la Banque des opérations demandées ; elle est susceptible d'être rectifiée par la Banque. Ainsi, le Client autorise

dès à présent la Banque à contrepasser toute opération créditée par erreur sur son compte,

- de convention expresse, l'effet novatoire du compte courant ne jouera qu'après les vérifications d'usage.

### 2.2 Paiements

Sauf convention contraire, ils sont effectués sous réserve que le compte présente une provision préalable et disponible. A défaut, l'incident de paiement entraîne la perception de frais dans les conditions prévues au recueil des prix des principaux produits et services.

### 2.3 Relevé des opérations sur le compte

#### 2.3.1 Principe général

Le Client se doit de surveiller les opérations enregistrées sur son compte. Les relevés périodiques faisant apparaître les opérations imputées sur le compte seront mis à la disposition du Client par voie électronique ou télématique ou adressés au Client sur support papier au moins une fois par mois ou, sous-réserve de souscrire le contrat de confidentialité, tenus à sa disposition au guichet de la Banque moyennant tarification.

Les relevés concernant les comptes joints ou indivis sont envoyés, à défaut d'instructions conjointes et écrites des co-titulaires, à l'adresse du premier nommé dans l'intitulé du compte.

Sans préjudice des dispositions de l'article 2.3.2 les réclamations relatives aux opérations apparaissant sur les relevés ou arrêtés de compte devront être faites par écrit au guichet dans lequel le compte est ouvert et parvenir à la Banque dans un délai d'un (1) mois à dater de la réception des pièces ou, le cas échéant, de leur mise à disposition par voie électronique ou télématique ; faute de contestation dans le délai imparti, le Client est présumé avoir ratifié les opérations en cause. Passé ce délai, le Client peut contester une opération, à condition de rapporter la preuve du bien-fondé de sa réclamation.

#### 2.3.2 Règles applicables aux Opérations de paiement

Le Client doit signaler à la Banque, sans tarder et dans un délai maximum de treize (13) mois à compter de la date de débit de son compte sous peine de forclusion, toute opération qu'il n'aurait pas autorisée ou qui aurait été mal exécutée par la Banque.

La contestation doit être faite par écrit (courriel ou courrier) et adressée au guichet dans lequel le compte est ouvert.

### 2.4 Produits et services dont le Client peut bénéficier dans le cadre de la gestion du compte

Pour faire fonctionner son compte, le Client peut bénéficier dans les conditions suivantes des principaux services et moyens de paiement ci-après, sans préjudice d'autres produits et services faisant l'objet de conventions particulières.

Sauf accord particulier, le Client ne pourra utiliser que les moyens et formulaires mis à sa disposition par la Banque. Ces moyens et formulaires doivent être conservés avec le plus grand soin par le Client ou ses mandataires, sous la responsabilité du Client ; toute perte ou vol comme tout retrait de procuration doivent être portés aussitôt à la connaissance de la Banque et confirmés par écrit.

**Une carte** permettant les retraits et/ou les paiements peut être délivrée au Client après agrément par la Banque, étant entendu que la Banque devra motiver un éventuel refus ; ses conditions de fonctionnement, d'utilisation et de retrait sont précisées dans les conditions générales des contrats spécifiques « cartes » remises au Client lors de la souscription de la carte, constituant des annexes à la présente convention.

**Des formules de chèques** peuvent être délivrées par la Banque au Client qui ne fait pas l'objet d'une interdiction bancaire et/ou judiciaire étant toutefois précisé que la loi autorise la Banque à ne pas délivrer de formules de chèques sur décision motivée.

Si la Banque accepte de délivrer des formules de chèques au Client dès l'ouverture du compte, cet accord sera mentionné aux conditions particulières. La délivrance n'aura lieu cependant qu'après vérification auprès de la Banque de France de l'absence de toute interdiction

concernant le Client. A défaut de délivrance de formules de chèques, la Banque s'engage à réexaminer périodiquement la situation du Client au vu des informations fournies par celui-ci et du fonctionnement du compte. Ces formules sont mises à disposition du Client à son guichet, ou lui sont adressées par lettre simple ou encore, à sa demande, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception à ses frais ; elles doivent être conservées avec le plus grand soin et toute perte, vol ou usage frauduleux doivent être portés aussitôt à la connaissance de la Banque et confirmés par une opposition par écrit ; à défaut, le Client supporte les conséquences de la perte, du vol, de l'usage frauduleux et de la falsification des chèques. La Banque peut à tout moment, sur décision motivée, réclamer la restitution des chèques non utilisés ; à la cessation des relations, il y a lieu à restitution même sans réclamation.

**Des chèques de banque** établis à l'ordre de bénéficiaires dénommés pourront être établis au tarif en vigueur sur demande du Client et sous réserve du blocage de la provision correspondante.

### 3. MOYENS ET SERVICES DE PAIEMENT

#### 3.1 Dépôt et retrait d'Espèces

Les dépôts d'espèces peuvent être effectués aux guichets contre délivrance par la Banque d'un reçu qui vaut preuve du versement ou, si le Client dispose d'une carte, dans les dépôts permanents et dans les guichets automatiques.

Les retraits en euros peuvent être effectués au guichet de la Banque avec présentation d'une pièce d'identité. Si le Client dispose d'une carte permettant les retraits, il peut également effectuer des retraits d'espèces dans les guichets automatiques de banque et distributeurs automatiques de billets affichant la (l'une des) marque(s) apposée(s) sur la carte, selon les modalités précisées aux conditions générales du contrat de souscription de sa carte.

A l'étranger, les retraits peuvent être effectués avec une carte de paiement internationale et parfois un chéquier.

Le Client doit s'assurer que le jour où le retrait est effectué, le compte présente un solde suffisant et disponible.

À titre exceptionnel, le Client ne disposant pas de carte permettant les retraits ou ne pouvant pas l'utiliser, a également la possibilité d'effectuer des retraits d'espèces en euros auprès des distributeurs automatiques de billets et des guichets automatiques de banque (DAB/GAB) du réseau Crédit Mutuel et du réseau CIC. Pour cela, il doit se rendre au guichet de sa Banque avec présentation d'une pièce d'identité. En cas d'accord, un numéro dit « Numéro E-Retrait Banque » ainsi qu'un code associé sont communiqués confidentiellement par la Banque au Client. Le Client est entièrement responsable de l'usage et de la confidentialité du Numéro E-Retrait Banque et de son code confidentiel associé et s'interdit de les transmettre ou de les divulguer à qui que ce soit. Le Numéro E-Retrait Banque et son code confidentiel associé lui permettront de retirer la somme convenue à un DAB/GAB éligible, dans un délai de 2 jours, durée pendant laquelle le Numéro E-Retrait Banque et son code confidentiel associé restent valables. Au-delà de ce délai, ils sont désactivés. Quelle que soit la raison, si le DAB/GAB éligible n'est pas en mesure de distribuer le montant réservé par le Client, un message s'affichera à l'écran proposant soit de continuer le retrait pour le montant distribuable, soit d'abandonner le retrait. En cas d'abandon du retrait, le Numéro E-Retrait Banque et son code confidentiel associé pourront être utilisés dans un autre DAB/GAB éligible. Le Numéro E-Retrait Banque et son code confidentiel associé ne peuvent être utilisés qu'une seule fois, y compris si le Client n'a pas été en mesure de retirer la somme convenue dans sa totalité.

#### 3.2 Chèques

Sous réserve des dispositions de l'article L131-82 du code monétaire et financier, la Banque procède au règlement des chèques régulièrement tirés sur ses caisses et provisionnés ; le Client est responsable des erreurs résultant de l'inscription sur le chèque d'une somme en une expression monétaire ne correspondant pas à la formule utilisée et s'expose, dans le cas de défaut de provision, à un refus de paiement déclaré à la Banque de France, générant une interdiction d'émettre des chèques.

#### 3.3 Encaissement des chèques

La Banque procède à l'encaissement des chèques dans les conditions et délais définis dans la présente convention ; toute remise globale de plusieurs chèques nécessitant une conversion est convertie sur le montant total de ladite remise et non chèque par chèque.

L'inscription au crédit du compte des chèques matérialise une avance de la Banque dans l'attente de la réception des fonds de la banque de l'émetteur du chèque.

En cas de remises de chèques dans les guichets automatiques de la Banque, leur montant n'est disponible qu'après vérification de la validité du chèque par la Banque.

La Banque se réserve la faculté de ne rendre disponible le montant du ou des chèques remis à l'encaissement qu'au terme du Délai d'Encaissement du chèque. La Banque pourra notamment exercer cette faculté en cas de risque sensiblement accru ou avéré que l'émetteur du chèque soit dans l'incapacité de s'acquitter de son obligation de paiement.

Dans tous les cas, la Banque devra, préalablement à l'exercice de cette faculté, en informer le Client par tout moyen, notamment par la messagerie de son espace personnel de banque à distance. Le Client sera ainsi informé du refus de la Banque d'effectuer l'avance du montant du chèque pour l'un des cas mentionnés ci-dessus ainsi que du Délai d'encaissement.

Du fait de l'avance effectuée par la Banque, celle-ci pourra contre-passer toutes opérations pour lesquelles elle n'aura pas obtenu l'encaissement effectif, ou en cas de rejet du chèque par la banque de l'émetteur du chèque.

#### 3.4 Virements et Prélèvements

##### 3.4.1 Disposition communes

###### 3.4.1.1 Coordonnées bancaires

L'indication d'un identifiant unique de compte est nécessaire pour permettre l'exécution des opérations de virements et de prélèvements. Pour les comptes situés dans la zone SEPA, il s'agit de l'IBAN (International Bank Account Number).

Pour l'exécution d'un virement dans l'Espace Economique Européen, le Client communique à la Banque le nom du bénéficiaire et l'identifiant unique du compte de ce dernier.

Pour les autres virements, le client fournira son IBAN et selon les cas, l'IBAN ou le numéro de compte du bénéficiaire, son adresse ainsi que le BIC, (Business Identifier Code) de la banque.

L'IBAN du compte du Client figure sur le Relevé d'Identité Bancaire (RIB) fourni par la Banque lors de l'ouverture de son compte et qu'il peut également obtenir au guichet sur simple demande ou dans l'espace personnel de son contrat de banque à distance avec accès internet.

###### 3.4.1.2 Consentement

Une Opération de paiement de virement ou de prélèvement est réputée autorisée par le Client (ou par son mandataire) si celui-ci a donné son consentement à l'exécution de l'opération par sa signature ou par tout autre procédé d'identification et de consentement qui auront été convenus entre la Banque et le Client.

A moins qu'il n'en soit convenu autrement entre les parties, les instructions de paiement et leur révocation doivent être préalables à leur exécution et exprimées par écrit. Le Client pourra, exceptionnellement et notamment en vue de la confirmation d'instructions orales, donner son consentement écrit à une Opération de paiement après son exécution.

Ce consentement est réputé acquis faute de contestation du relevé de compte retraçant l'écriture dans les délais applicables.

###### 3.4.1.3 Refus d'exécution

La Banque peut refuser d'exécuter un ordre de paiement, en raison notamment d'un défaut de provision sur le compte du Client, d'une erreur matérielle ou d'une interdiction réglementaire. Dans ce cas, elle avise le Client par tout moyen de son impossibilité d'exécuter l'opération et si possible lui en communique le motif sauf interdiction résultant d'une disposition du droit national ou européen. Les ordres de paiement inexacts, incomplets ou refusés seront réputés non reçus conformément à la loi.

###### 3.4.1.4 Blocage d'un instrument de paiement

La Banque se réserve le droit de procéder au blocage de tout instrument de paiement pour des raisons ayant trait à la sécurité de l'instrument de paiement, à la présomption d'une utilisation non autorisée ou frauduleuse de l'instrument de paiement ou au risque sensiblement accru que le Client soit dans l'incapacité de s'acquitter de son obligation de paiement. Les Opérations de paiement effectuées par le Client dans l'espace personnel de son contrat de banque à distance avec accès internet sont régies par une convention spécifique signée entre la Banque et le Client, en complément de la présente convention.

#### 3.4.2 Virements

Le virement émis est l'opération de paiement par laquelle le Client donne l'ordre à sa Banque de transférer une somme d'argent de son compte vers un autre de ses comptes ou vers le compte d'un autre bénéficiaire. Le Client peut également être bénéficiaire d'un virement. Il s'agit dans ce cas d'un virement reçu.

Le virement peut être occasionnel pour une opération ponctuelle, ou permanent pour des opérations récurrentes. Le virement occasionnel est exécuté immédiatement ou à une date postérieure indiquée par le Client (virement différé). Pour le virement permanent, le Client en détermine le montant, la date et la périodicité.

### 3.4.2.1 Types de virements disponibles :

**Le virement SEPA** qui est un virement libellé en euros, entre deux comptes tenus dans la zone SEPA.

Sont également des virements SEPA :

- les virements en euros entre la France métropolitaine et ses départements et collectivités d'Outre-mer ainsi que ceux effectués entre ces derniers,
- le virement SEPA instantané dont les spécificités sont détaillées au 3.4.2.8.

**Le virement international (ou virement non SEPA)** qui est un virement :

- soit libellé dans une autre devise que l'euro,
- soit libellé en euros mais à destination ou en provenance d'un Etat situé hors de la zone SEPA.

Tout virement effectué au sein de l'Espace Economique Européen est facturé selon le principe des frais partagés. La banque du donneur d'ordre et celle du bénéficiaire facturent chacune leur client.

### 3.4.2.2 Consentement :

L'ordre de virement peut être donné par le Client soit au guichet de la Banque par la signature d'un ordre de virement, soit, si le Client a adhéré à ce service, dans l'espace personnel de son contrat de banque à distance avec accès internet selon les modalités requises.

Lorsque l'ordre de virement est donné au guichet, le consentement du Client résulte de la signature de l'ordre de virement. Pour les virements effectués via son contrat de banque à distance avec accès internet, le consentement résulte du respect des procédures définies par ce service.

### 3.4.2.3 Moment de réception :

Un ordre de virement est considéré comme reçu par la Banque, le jour ouvrable de sa réception. Si l'ordre de virement est reçu après 16 heures (sauf autre délai convenu spécifiquement) il sera considéré avoir été reçu le Jour Ouvrable suivant. Ceci à moins que la Banque et le Client ne soient convenus que l'exécution d'un ordre interviendra un jour donné, qui sera alors réputé être le jour de sa réception.

Ainsi pour les virements différés ou les virements permanents, le moment de réception correspond au jour convenu pour son exécution. Si ce n'est pas un jour ouvrable, l'ordre est réputé avoir été reçu le jour suivant.

### 3.4.2.4 Irrévocabilité - Retrait du consentement à l'exécution de l'ordre :

L'ordre de virement est irrévocable dès sa réception par la Banque. Toutefois pour les virements occasionnels à exécution différée ou les virements permanents, le Client peut retirer son consentement par écrit à la Banque, au plus tard le jour ouvrable précédant la date d'exécution prévue, avant l'heure limite fixée par la Banque.

### 3.4.2.5 Conditions d'exécution du virement :

L'ordre de virement est exécuté conformément à l'identifiant unique tel que défini ci-dessus, communiqué par le Client ou par le donneur d'ordre, nonobstant toute autre indication supplémentaire telle que le nom du bénéficiaire.

Si l'identifiant unique fourni à la Banque par le Client est inexact, celle-ci n'est pas responsable de l'inexécution ou de la mauvaise exécution de l'ordre de paiement. Elle s'efforce toutefois de récupérer les fonds engagés dans l'opération et en cas d'échec elle peut à la demande du Client mettre à sa disposition les informations qu'elle détient permettant de documenter un recours en justice de ce dernier en vue de récupérer les fonds.

### 3.4.2.6 Délai maximal d'exécution :

**Pour les virements émis** libellés en euros la Banque crédite le compte de la banque du bénéficiaire au plus tard à la fin du premier jour ouvrable suivant le moment de la réception de l'ordre. Ce délai est prolongé d'un jour ouvrable supplémentaire pour les virements initiés sur support papier. Lorsque le virement nécessite une opération de change, ce délai ne peut dépasser quatre (4) jours ouvrables à compter du moment de réception.

### 3.4.2.7 Contestation par le Client d'un virement non autorisé :

Le Client doit contester sans tarder et au plus tard dans un délai de treize (13) mois à compter de la date de débit en compte, sous peine de forclusion, tout virement qu'il n'aurait pas autorisé.

La contestation doit être faite par écrit (courriel ou courrier) et adressée au guichet dans lequel le compte est ouvert.

La Banque rembourse au Client le montant du virement non autorisé au plus tard à la fin du premier jour ouvrable suivant, sauf si elle a de bonnes raisons de soupçonner une fraude du Client et dans ce cas elle communique ses raisons par écrit à la Banque de France. Le cas échéant la Banque rétablit le compte débité dans l'état où il se serait trouvé si l'opération de paiement non autorisée n'avait pas eu lieu.

La Banque pourra néanmoins contrepasser au débit du compte du Client le montant d'un remboursement effectué dans la mesure où elle serait à même de fournir les éléments permettant d'établir que l'opération avait été autorisée ou de prouver la fraude ou une négligence grave du Client.

### 3.4.2.8 Spécificités du virement SEPA Instantané (ci-après virement Instantané) :

Le virement Instantané est un virement SEPA occasionnel, à exécution immédiate, permettant de transférer des fonds dans un délai de 10 secondes, entre deux comptes dans la zone SEPA tenus par des PSP qui proposent ce service.

Le virement Instantané est disponible 24h/24h tous les jours de l'année et limité à montant maximum communiqué au Client par la Banque.

Il est émis par le Client via l'espace personnel de son contrat de banque à distance avec accès internet ou dans l'application mobile de la Banque. Le consentement du Client résulte du respect des procédures définies par ce service.

L'ordre de virement Instantané est irrévocable à compter de sa réception par la Banque.

Le moment de réception de l'ordre est celui de son horodatage par la Banque. L'horodatage est une donnée de nature électronique contenue dans le message de virement Instantané qui donne l'heure exacte de prise en compte de l'ordre par la Banque et intervient après réalisation des contrôles requis.

Le Client est informé que l'exécution de son ordre de virement Instantané peut suite à ces contrôles être refusée par la Banque.

Le montant d'un virement Instantané est crédité au compte de la banque du bénéficiaire dans un délai de 10 secondes après l'horodatage de l'ordre par la Banque. Ce délai peut être exceptionnellement porté à 20 secondes.

En cas de rejet de l'opération par la banque du bénéficiaire, la Banque en informe immédiatement le Client.

Les dispositions relatives aux conditions d'exécution du virement, à la contestation d'un virement non autorisé et celles concernant les virements reçus à tort s'appliquent également aux virements SEPA Instantanés.

### 3.4.2.9 Virements reçus

#### Délais maximal d'exécution

Pour les virements reçus, la Banque crédite le compte du Client immédiatement après avoir reçu les fonds de la banque du donneur d'ordre sous réserve que le virement soit libellé dans la devise d'un état membre de l'Union Européenne et que les fonds soient reçus un jour ouvrable. Pour tout virement reçu dans une autre devise et nécessitant une opération de change, la Banque crédite le compte du Client dans un délai maximum de quatre (4) jours ouvrables.

Pour les virements Instantanés reçus, la Banque crédite le compte du Client immédiatement après avoir reçu les fonds de la banque du donneur d'ordre.

#### Régularisation d'un virement

Le Client autorise dès à présent la Banque à contrepasser au débit de son compte :

- tout virement comptabilisé par erreur au crédit de son compte,
- tout virement faisant l'objet d'une demande de retour de fonds émise par la banque du donneur d'ordre.

Dans tous les cas la Banque en informera le Client par tout moyen.

#### Réception d'un virement Paylib entre amis

Paylib entre amis est un service permettant d'émettre ou de recevoir des virements sur la base du numéro de téléphone mobile du bénéficiaire.

Le Client peut être amené à recevoir des virements initiés par des personnes ayant souscrit au service Paylib entre amis auprès de leur banque sans que lui-même ait souscrit à ce service. Pour permettre au Client de recevoir ces virements sans avoir à communiquer ses coordonnées bancaires, la Banque peut transmettre à la société Paylib SAS, le numéro de téléphone mobile du Client, sauf si ce dernier l'a refusé, au moment où il en a reçu notification ou à tout moment en complétant le formulaire dédié disponible sur son espace personnel de banque à distance.

Dans ce cas le Client recevra une notification par SMS l'invitant à renseigner ses coordonnées bancaires afin de réceptionner le virement sur son compte.

Dès réception d'un virement Paylib entre amis, le Client recevra notification sur son téléphone mobile de cette opération.

### 3.4.3 Prélèvement SEPA

Le prélèvement SEPA est un moyen de paiement automatisé en euros, utilisable au sein de la zone SEPA, pour payer des factures récurrentes ou ponctuelles mais plus particulièrement adapté aux paiements récurrents.

Le prélèvement SEPA repose sur un double mandat, donné par le Client à son créancier sur un formulaire unique (le mandat de prélèvement SEPA), par lequel le Client autorise le créancier à émettre un (des) prélèvement(s) payable(s) sur son compte et autorise sa banque à débiter son compte du montant du (des) prélèvement(s).

Cette double autorisation peut être unitaire s'il s'agit d'un paiement ponctuel ou permanente s'il s'agit de paiements récurrents.

Le mandat est identifié par une référence unique de mandat (la RUM) attribuée par le créancier.

Le formulaire unique de mandat est conservé par le créancier.

Le Client s'engage à respecter les termes du mandat convenu avec son créancier et à lui signaler tout changement de données, en particulier le changement de ses coordonnées bancaires, en fournissant à son créancier les coordonnées du nouveau compte à débiter.

Dans ce cas, le Client n'est pas tenu de signer un nouveau mandat. Le mandat existant reste valide.

#### 3.4.3.1 Consentement

Le Client donne son consentement à l'exécution du (des) prélèvement(s) soit en signant le formulaire unique de mandat qu'il remet ou retourne ensuite à son créancier accompagné d'un relevé d'identité bancaire contenant ses coordonnées bancaires qu'il obtient auprès de sa banque, soit lorsque son créancier le propose, en complétant et en validant en ligne sur le site de son créancier, un mandat de prélèvement SEPA électronique.

#### 3.4.3.2 Moment de réception

Le moment de réception d'un ordre de prélèvement est la date d'échéance renseignée par le créancier.

#### 3.4.3.3 Délai maximal d'exécution

La Banque débite le compte du Client du prélèvement à la date de son règlement à la banque du créancier.

#### 3.4.3.4 Retrait du consentement - Opposition

En cas de désaccord concernant un prélèvement, le Client doit intervenir immédiatement auprès du créancier afin que celui-ci sursoie à l'exécution du prélèvement. Le Client peut faire opposition à une ou plusieurs opérations de prélèvement au plus tard à la fin du Jour Ouvrable précédant le jour de l'échéance, en le notifiant par écrit à la Banque. A tout moment, le Client a la possibilité de retirer le consentement qu'il a donné à l'exécution de l'ensemble des échéances relatives à un mandat SEPA en révoquant son mandat par un écrit adressé à la Banque ou, s'il a souscrit à ce service, dans l'espace personnel de son contrat de banque à distance avec accès internet.

Tout prélèvement postérieur à cette révocation sera une opération de paiement réputée non autorisée.

Il est recommandé au Client d'aviser préalablement son créancier de toute opposition ou révocation de mandat effectuée auprès de la Banque.

Un mandat pour lequel aucun ordre de prélèvement SEPA n'a été présenté pendant une période de trente-six (36) mois, devient caduc et ne doit donc plus être utilisé. Pour émettre à nouveau des prélèvements SEPA au titre du contrat concerné, le créancier devra faire signer au Client, un nouveau mandat.

#### 3.4.3.5 Droits du Client avant l'exécution d'un prélèvement SEPA :

Le Client dispose de la faculté de refuser par principe, la domiciliation de tout prélèvement SEPA sur son compte.

Le Client peut également :

- limiter les prélèvements à un certain montant et/ou une certaine périodicité,
- bloquer les prélèvements initiés par un ou plusieurs créanciers désignés (liste des créanciers interdits),
- n'autoriser que les prélèvements initiés par un ou plusieurs créanciers désignés (liste des créanciers autorisés).

Ces options, sans frais pour le Client, sont mises en place au guichet, sur instructions écrites du Client ou par le Client lui-même dans l'espace personnel de son contrat de banque à distance avec accès internet.

Lorsque le Client a opté pour la gestion d'une liste de créanciers autorisés ou d'une liste de créanciers interdits, il doit veiller à sa mise à jour lors de la signature d'un nouveau mandat de prélèvement.

#### 3.4.3.6 Contestation d'un prélèvement : Prélèvement autorisé

Dans un délai de huit (8) semaines à compter de la date de débit en compte, le Client peut contester et demander le remboursement d'un prélèvement autorisé.

La Banque dispose d'un délai de dix (10) Jours Ouvrables suivant la réception de la demande, pour procéder au remboursement du prélèvement concerné.

#### Prélèvement non autorisé

Le Client doit contester sans tarder et au plus tard dans un délai de treize (13) mois suivant la date de débit de son compte, sous peine de forclusion, les prélèvements qu'il n'aurait pas autorisés.

La contestation doit être faite par écrit et adressée au guichet dans lequel le compte est ouvert.

La Banque rembourse au Client le montant du prélèvement non autorisé au plus tard à la fin du premier jour ouvrable suivant, sauf si elle a de bonnes raisons de soupçonner une fraude du Client et dans ce cas elle communique ses raisons par écrit à la Banque de France.

Le cas échéant la Banque rétablit le compte débité dans l'état où il se serait trouvé si l'opération de paiement non autorisée n'avait pas eu lieu.

La Banque pourra néanmoins contrepasser au débit du compte du Client le montant d'un remboursement ainsi effectué dans la mesure où elle serait à même de fournir les éléments permettant d'établir que l'opération avait été autorisée ou de prouver la fraude ou une négligence grave du Client.

#### 3.4.4 TIPSEPA

Depuis le 1<sup>er</sup> février 2016, le TIP est remplacé par un prélèvement SEPA pouvant être dénommé TIPSEPA, utilisé pour le règlement de factures à distance et qui en fonction du choix du créancier peut être ponctuel ou récurrent.

Chaque TIPSEPA ponctuel contient un mandat de prélèvement et sa signature par le Client vaut accord de paiement pour le montant indiqué. Dans le TIPSEPA récurrent, le mandat de prélèvement est inclus uniquement dans le premier TIPSEPA adressé au Client et l'accord de paiement vaut tant pour le montant indiqué dans ce TIPSEPA que pour ceux figurant dans les TIPSEPA présentés ultérieurement par le créancier et faisant référence au mandat constitué par la signature du premier TIPSEPA.

Les modalités d'exécution et de contestation du TIPSEPA sont celles du prélèvement SEPA.

## 4. INCIDENTS DE FONCTIONNEMENT DU COMPTE OU GESTION PARTICULIERE

### 4.1 Opérations nécessitant une intervention particulière

Dans le cas où une opération se présenterait sur le compte en l'absence d'une provision suffisante et disponible ou d'un ordre conforme du Client, l'examen particulier conduisant à son paiement ou à son rejet donnera lieu à la facturation d'une commission d'intervention conformément au recueil des prix des principaux produits et services.

### 4.2 Opposition

Pour les chèques, et conformément à la loi, le Client ne peut faire opposition au paiement du chèque qu'en cas de perte, de vol, ou d'utilisation frauduleuse du chèque, de procédure de sauvegarde, de redressement ou de liquidation judiciaires du porteur ; toute opposition fondée sur un autre motif peut entraîner des sanctions pénales à l'encontre du Client et la Banque ne peut en tenir compte. L'opposition devra si possible indiquer les numéros de chèques concernés. Conformément à la loi, le Client doit immédiatement confirmer son opposition par écrit, quel que soit le support de cet écrit.

Les modalités de demandes d'opposition ou de blocage de la carte sont précisées dans les conditions générales spécifiques aux cartes.

### 4.3 Incidents de paiement sur chèques (chèques sans provision)

Il est rappelé au Client émetteur de chèques qu'en cas d'absence ou d'insuffisance de provision, il s'expose à un refus de paiement et à une interdiction bancaire d'émettre des chèques sur l'ensemble de ses comptes pendant une durée de cinq (5) ans ; il ne peut recouvrer ce droit qu'en régularisant l'incident.

Conformément à l'article L.131-73 du code monétaire et financier, la Banque informe le Client, par tout moyen et préalablement aux refus de paiement de chèque pour défaut de provision suffisante, des conséquences de l'émission de chèque pour ce motif.

Le Client est invité à communiquer à la Banque toute modification affectant son adresse de correspondance, à laquelle l'information préalable précitée sera envoyée.

La Banque pourra adresser cette information préalable par tout autre moyen (télécopie, messagerie électronique, téléphone) aux coordonnées indiquées par le Client, étant précisé que celui-ci fera alors son affaire personnelle du respect de la confidentialité de l'information



ainsi transmise et qu'il décharge la Banque de toute responsabilité à cet égard.

La Banque pourra, le cas échéant, adresser cette information par courrier simple.

Toute réclamation relative à cette information devra parvenir à la Banque dans un délai maximum d'un (1) mois à compter de la présentation du chèque concerné.

D'une manière générale, la Banque ne pourra être tenue pour responsable lorsque l'information, adressée conformément aux indications du Client, n'aura pas été reçue par lui ou aura été reçue tardivement pour des motifs indépendants de la volonté de la Banque (absence du Client, interruption des moyens de communication, non indication des modifications de coordonnées...).

Les frais liés tant au traitement des incidents qu'à l'information préalable sont précisés dans le recueil des prix des principaux produits et services.

#### **4.4 Conséquences d'une position débitrice non expressément autorisée**

Sauf convention contraire, le compte ne pourra fonctionner que sur base créditrice.

En cas de dépassement, c'est-à-dire si le solde du compte devenait débiteur pour quelque cause que ce soit sans autorisation expresse préalable de la Banque ou au-delà de l'autorisation de découvert convenue, le Client devra procéder sans délai au remboursement du dépassement, étant précisé que tout dépassement sera productif d'intérêts au taux maximal indiqué dans le recueil des prix des principaux produits et services, sans préjudice de la commission d'intervention prévue à l'article « OPERATIONS NECESSITANT UNE INTERVENTION PARTICULIERE ». Ces intérêts seront calculés et portés au débit du compte courant lors de chaque arrêté. Toute variation de l'indice de référence mentionné dans le recueil des prix des principaux produits et services sera immédiatement répercutée sans préavis.

Toutefois, sauf disposition contraire prévue dans les conditions particulières du contrat, dans le cas où un taux variable ou révisable basé sur un indice de marché est appliqué et si cet indice était ou devenait négatif, le calcul du taux d'intérêt serait effectué en retenant une valeur d'indice égale à zéro et ce tant que perdurerait la situation d'indice négatif. La Banque notifiera par tout moyen au Client les conséquences d'une position débitrice non autorisée et l'informer des frais applicables à chaque notification, tels que prévus dans le recueil des prix des principaux produits et services.

Dans le cas d'un dépassement significatif qui se prolonge au-delà d'un (1) mois, la Banque informera le Client, sans délai, par écrit ou sur un autre support durable, du montant du dépassement, du taux débiteur et de tous frais ou intérêts sur arriérés qui sont applicables.

### **5. RESPONSABILITE DE LA BANQUE**

#### **5.1 D'une manière générale**

La Banque exécute ces ordres avec la diligence attendue d'un professionnel, en n'assumant qu'une obligation de moyens. A ce titre, elle sera responsable des seuls préjudices directs résultant d'une faute lui étant imputable. Elle ne sera notamment pas responsable en cas d'exécution tardive ou erronée ou de défaut d'exécution liés aux moyens de communication utilisés par le Client ou du fait d'informations inexacts ou incomplètes fournies par le Client.

Aucune sanction financière ou contractuelle ne pourra être appliquée au Client en cas d'erreur ou de faute imputable à la Banque.

#### **5.2 Responsabilité de la Banque dans l'exécution des Opérations de paiement**

La Banque est responsable à l'égard du Client de la bonne exécution des Opérations de paiement :

Pour les virements émis, la Banque est responsable de leur exécution jusqu'à la réception des fonds par la banque du bénéficiaire.

Pour les virements reçus, elle est responsable de leur exécution à compter de la réception des fonds.

La Banque est responsable à l'égard du Client de la bonne exécution des prélèvements à partir du moment où l'ordre de paiement lui a été transmis par la banque du bénéficiaire.

Toute opération mal exécutée doit être contestée par le Client sans tarder et au plus tard dans un délai de treize (13) mois suivant l'opération sous peine de forclusion.

La contestation doit être faite par écrit et adressée au guichet dans lequel le compte est ouvert.

En cas d'Opération de paiement mal exécutée, la Banque lorsqu'elle est responsable, restitue sans tarder au Client le montant de l'opération concernée et si nécessaire rétablit le compte du Client dans la situation qui aurait été la sienne si l'opération avait été correctement exécutée.

Lorsque la Banque n'est pas responsable, notamment en cas de fourniture par le Client d'un identifiant unique erroné, elle s'efforce néanmoins de récupérer les fonds et à défaut met à la disposition du

Client à sa demande, les informations qu'elle détient afin lui permettre de documenter un recours en justice.

De même si le compte du Client est crédité d'une opération mal exécutée qui n'a pas pu être régularisée, le Client autorise la Banque à communiquer à la banque du payeur toutes les informations utiles pour récupérer les fonds.

### **6. OUVERTURE ET FONCTIONNEMENT DE COMPTES SPECIFIQUES**

#### **6.1 Règles relatives aux comptes joints et collectifs**

##### **6.1.1 Compte collectif avec solidarité (compte joint)**

Le compte joint est un compte d'espèces ou d'instruments financiers (c'est-à-dire de titres ou de valeurs similaires) ouvert au nom de plusieurs titulaires qui sont solidaires activement et passivement vis-à-vis de la Banque, ce qui signifie :

- d'une part que chacun des co-titulaires peut, sous sa seule signature, effectuer toutes opérations de banque et notamment déposer ou retirer toute somme, tout titre ou valeur, acheter et vendre tout titre, toute valeur, émettre, endosser ou acquitter tout chèque ou mandat, demander ou utiliser tout moyen de paiement ou tout crédit, tous les paiements et remises faits à quiconque d'ordre de l'un des co-titulaires étant opposables aux autres et libératoires pour la Banque,
- d'autre part que, dans le cas où le compte deviendrait débiteur, tous les co-titulaires seraient solidairement tenus entre eux vis-à-vis de la Banque au règlement du solde débiteur, agios et frais en sus.

Les documents et informations adressés par la Banque à l'un des co-titulaires relativement au compte seront considérés comme adressés à tous ; de même, toutes les déclarations et approbations émanant de l'un des co-titulaires et ayant rapport au compte, seront considérées comme émanant de tous les co-titulaires et les engageront tous solidairement. Cependant, par exception et conformément à la loi, les documents et informations relatifs aux incidents de paiement de chèques seront adressés à tous les co-titulaires, à moins qu'ils n'aient explicitement opté d'un commun accord pour la désignation d'un unique titulaire responsable. Il en ira de même toutes les fois que la loi l'exigera.

En cas de rejet de chèques pour défaut de provision, tous les co-titulaires s'exposent à une interdiction bancaire d'émettre des chèques sur le compte joint ; de plus, ils seront interdits bancaires sur tous les comptes dont ils pourront être individuellement titulaires, sauf désignation d'un commun accord de l'un d'entre eux comme unique responsable.

En cas de saisie pratiquée par un créancier de l'un des co-titulaires solidaires du compte, la Banque sera amenée à bloquer la totalité du solde du compte.

Chacun des co-titulaires pourra mettre fin à tout moment à la convention de compte joint, à condition d'en informer la Banque par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ; il devra en outre aviser de la même manière les autres co-titulaires.

Sauf accord particulier entre les co-titulaires, cette dénonciation entraînera la transformation du compte joint en compte collectif sans solidarité active, c'est-à-dire que le compte ne pourra plus fonctionner que sous la signature conjointe de tous les co-titulaires étant précisé que tous les co-titulaires, y compris celui qui a dénoncé la convention, resteront tenus solidairement entre eux de l'éventuel solde débiteur du compte.

##### **6.1.2 Compte collectif sans solidarité active (compte indivis)**

Le compte collectif sans solidarité active est un compte d'espèces, de titres ou de valeurs ouvert au nom de plusieurs titulaires et qui ne peut fonctionner que sous la signature conjointe de tous les co-titulaires. Conformément à la loi, les documents et informations relatifs aux incidents de paiement de chèques seront adressés à tous les co-titulaires, à moins qu'ils n'aient explicitement opté d'un commun accord pour la désignation d'un unique titulaire responsable.

Le compte ne doit pas devenir débiteur ; si toutefois il le devenait, chacun des co-titulaires serait tenu vis-à-vis de la Banque, solidairement avec les autres, au règlement de la totalité du solde débiteur, agios et frais en sus.

En cas de rejet de chèques pour défaut de provision, tous les co-titulaires s'exposent à une interdiction bancaire d'émettre des chèques sur le compte collectif ; de plus, ils seront interdits bancaires sur tous les comptes dont ils pourront être individuellement titulaires, sauf désignation d'un commun accord de l'un d'entre eux comme unique responsable.

En cas de saisie pratiquée par un créancier de l'un des co-titulaires, la Banque sera amenée à bloquer la totalité du solde du compte.

Les co-titulaires ne pourront demander la clôture du compte que par demande écrite conjointe adressée à la Banque par lettre recommandée avec demande d'avis de réception. Le solde du compte sera tenu à la

disposition des co-titulaires, qui pourront le retirer sous leur signature conjointe.

## 6.2 Règles relatives aux comptes de clients mineurs

### 6.2.1 Mineur émancipé

Le compte du Client mineur émancipé fonctionne sous sa seule signature.

### 6.2.2 Mineur non émancipé

Le compte du Client mineur non émancipé fonctionne sous la signature (du)des représentant(s) légal(aux) désigné(s) dans les conditions prévues par la loi et après autorisation, le cas échéant, des autorités judiciaires compétentes pour les opérations soumises à autorisation.

Le(les) représentant(s) légal(aux) est(sont) responsable(s) de la régularité du fonctionnement du compte du mineur non émancipé au regard des dispositions du code civil.

Le(les) représentant(s) légal(aux) peut(peuvent) autoriser expressément le mineur de 16 ans ou plus à faire fonctionner le compte sous la seule signature de ce dernier. Dans tous les cas, le compte fonctionne sous l'entière responsabilité du(des) représentant(s) légal(aux) qui devra(Devront) répondre vis-à-vis de la Banque de toutes conséquences des opérations effectuées par le mineur sur ce compte.

Le(les) représentant(s) légal(aux) n'est(ne sont) plus habilité(s) à faire fonctionner le compte du mineur dès sa majorité. Le mineur devenu majeur peut donner procuration sur son compte conformément à l'article « PROCURATION ».

### 6.3 Règles relatives aux comptes de clients majeurs protégés

Le compte du Client majeur protégé fonctionne sous la signature du tuteur, du curateur (selon la mesure de curatelle prononcée par le juge et les modalités y afférentes) ou du mandataire spécial désigné dans les conditions prévues par la loi et après autorisation, le cas échéant, des autorités judiciaires compétentes pour les opérations soumises à autorisation.

Le tuteur, le curateur, le mandataire spécial est responsable de la régularité du fonctionnement et de la clôture éventuelle du compte du majeur protégé au regard des dispositions du code civil concernant le régime de protection et de la décision de justice.

En cas de survenance d'une mesure de protection judiciaire (sauvegarde de justice, curatelle ou tutelle) pendant la durée de la relation, le Client ou son représentant légal doit en informer la Banque et lui remettre la décision de justice instaurant la mesure de protection ainsi que restituer, le cas échéant, les moyens de paiement détenus par la personne devenue majeur protégé.

### 6.4 Droit au compte : Services bancaires de base - Offre spécifique - Prestations de base

#### 6.4.1 Droit au compte : Services bancaires de base

Il est rappelé qu'en application des dispositions de l'article L.312-1 III du code monétaire et financier, les personnes suivantes dépourvues d'un compte de dépôt et qui se sont vues refuser l'ouverture d'un tel compte par l'établissement choisi, peut demander à la Banque de France de lui désigner un établissement, qui sera alors tenu de fournir gratuitement l'ensemble des produits et services prévus par les textes relatifs aux services bancaires de base :

- toute personne physique ou morale domiciliée en France,
- toute personne physique résidant légalement sur le territoire d'un autre Etat membre de l'Union européenne n'agissant pas pour des besoins professionnels,
- toute personne physique de nationalité française résidant hors de France.

Tout refus d'ouverture de compte entraînera la remise immédiate et systématique d'une lettre de refus. L'établissement ayant refusé la demande d'ouverture de compte à une personne physique lui proposera d'agir en son nom et pour son compte, en transmettant sa demande à la Banque de France et pourra l'informer, si elle le souhaite, de la réponse de cette dernière.

Dans le cadre de la réglementation, la Banque peut résilier unilatéralement la convention de compte, pour suspicion d'opérations illégales, inexactitude d'informations, disparition des conditions d'éligibilité au droit au compte, incivilité, difficultés d'identification de la personne ou de la relation d'affaires.

#### 6.4.2 Offre spécifique

Conformément aux articles L.312-1-3 et R.312-4-3 du code monétaire et financier, si la situation financière du Client le requiert, notamment en cas d'irrégularités de fonctionnement sur le compte, incidents de paiements, ouverture d'une procédure de surendettement, la Banque pourra proposer au Client une offre dite « Offre spécifique », qui fera l'objet d'une convention dédiée.

### 6.4.3 Prestations de base

Conformément aux articles L.312-1 II et D.312-5 du code monétaire et financier, le Client peut bénéficier de prestations de base.

## 7. PROCURATIONS

Le Client peut donner procuration à une ou plusieurs personnes par signature d'un mandat sur formulaire séparé fourni par la Banque.

La Banque peut refuser, par décision motivée, toute procuration dont la complexité ne serait pas compatible avec ses contraintes de gestion.

Dans le cas d'un compte collectif sans solidarité active (compte indivis), la désignation du mandataire devra être effectuée conjointement par l'ensemble des co-titulaires. Dans le cas d'un compte collectif avec solidarité (compte joint), la désignation du mandataire pourra être effectuée par un seul des co-titulaires, celui-ci s'engageant à en informer les autres co-titulaires.

Le Client est responsable de toutes les opérations effectuées par son ou ses mandataires.

Sauf convention contraire, la procuration est donnée pour une durée indéterminée.

Dans tous les cas, la procuration est valable jusqu'à révocation expresse notifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou remise à la Banque contre récépissé et, pour les comptes titres, dans les conditions prévues par la convention spécifique à ce type de compte. Dans le cas d'un compte collectif avec solidarité ou sans solidarité active (compte joint ou compte indivis), la révocation du mandataire pourra être effectuée par un seul des co-titulaires, celui-ci s'engageant à en informer les autres co-titulaires.

En cas de révocation, le Client devra en avvertir le mandataire, qui ne pourra plus effectuer aucune opération sur le ou les comptes du Client ni obtenir de renseignements sur lesdits comptes, même au titre de la période antérieure à la révocation.

En outre, la procuration prendra fin :

- par la renonciation du mandataire,
- par le décès du Client, personne physique,
- par la clôture de tous les comptes ou contrats du Client en cas de procuration générale ou par la clôture du compte ou de l'ensemble des comptes sur lequel (lesquels) la procuration porte en cas de procuration limitée.

Dans tous les cas, le mandataire sera tenu de restituer sans délai à la Banque tous les moyens de paiement en sa possession.

Il est expressément convenu qu'aucun transfert ou clôture de compte ne pourra être effectué par le mandataire.

### 7.1 Modalités d'exercice de la procuration générale ou limitée

Le Client est informé que le mandataire pourra exercer la procuration directement au guichet de la Banque et/ou par Automate et/ou par la banque à distance, et ce, sur simple demande faite à la Banque par le mandataire sous réserve que celui-ci soit titulaire d'un contrat de banque à distance avec accès internet ou d'une carte selon les moyens qu'il souhaite utiliser. Le mandataire s'engage à communiquer au Client un exemplaire des Conditions Générales applicables au contrat de banque à distance avec accès internet.

Par exception, si le mandataire est une personne morale la procuration ne pourra pas être exercée via l'Automate. De même si plusieurs mandataires ont été désignés comme devant agir conjointement, la procuration ne pourra être exercée ni via l'Automate ni via la banque à distance.

### 7.2 Procuration générale sur tous les comptes actuels et futurs

En signant ce type de procuration, le Client donne au mandataire les pouvoirs suivants, étant entendu qu'il se charge de communiquer, s'il y a lieu, au mandataire les conditions générales et particulières des comptes et contrats concernés.

#### 7.2.1 Accès aux comptes

Le mandataire pourra régir et administrer lesdits comptes, tant activement que passivement pour le compte et au nom du Client, et plus précisément dans la mesure où la nature et les conditions de fonctionnement des comptes le permettent, retirer tout ou partie des sommes qui ont été ou seraient inscrites sur ce ou ces comptes, tant en capital qu'en intérêts ; émettre tous chèques ou effets de commerce, les accepter, endosser ou acquitter ; remettre tous chèques ou effets de commerce à l'encaissement ou à l'escompte ; initier tous virements ; signer tous bordereaux, notamment bordereaux de cession de créances professionnelles ; faire tous emplois de fonds, approuver tous règlements ou arrêts de compte ; donner tous reçus et décharges valables, enfin, user pour le compte du Client de tous les services financiers de la Banque comme le Client pourrait le faire lui-même.

#### 7.2.2 Accès aux comptes titres

L'attention du mandataire étant attirée sur le fait que les opérations initiées sur le(s) compte(s) titres du Client devront convenir à la situation financière et aux objectifs de ce dernier, le mandataire pourra déposer ou faire inscrire en compte tous titres ou toutes autres valeurs, quelle que soit leur nature (Fonds Commun de Placement, SICAV, or...), retirer tous titres et valeurs quelconques, donner, faire, exécuter tous ordres de bourse, de souscription et de rachat ; signer tous bordereaux, pièces ou reçus quelconques à cet égard ; affecter tous titres et valeurs en garantie.

### 7.2.3 Autres

Le mandataire pourra déposer en conservation, affecter en garantie et retirer tous bons de caisse.

### 7.3 Procuration limitée à un ou plusieurs comptes

En signant ce type de procuration, le Client donne au mandataire le pouvoir soit de consulter (Consultation), soit de régir et d'administrer tant activement que passivement (Gestion) le ou les comptes désignés aux conditions particulières.

L'étendue de ce pouvoir, relativement aux comptes sur lesquels il porte, est la même que celle énoncée à l'article « PROCURATION GENERALE SUR TOUS LES COMPTES ACTUELS ET FUTURS » étant entendu que le Client se charge de communiquer s'il y a lieu, au mandataire les conditions générales et particulières des comptes et contrats concernés.

### 7.4 Procuration donnant accès aux comptes et placements

L'attention du Client et du mandataire est particulièrement attirée sur les conséquences des retraits sur certains produits d'épargne et financiers (PEL, PEA, comptes titres ...) qui peuvent entraîner notamment des prélèvements fiscaux et/ou la clôture d'office de ces produits tel que cela est mentionné dans leurs conditions particulières et générales.

### 7.5 Procuration donnant accès aux comptes et plans d'épargne logement

Le mandataire pourra régir et administrer, tant activement que passivement, les CEL et PEL c'est-à-dire : effectuer tous versements, approuver tous arrêtés de compte, donner tous reçus ou décharges valables ; retirer dudit compte tout ou partie des sommes qui y ont été inscrites ou qui le seraient par la suite, tant en capital qu'en intérêts. Pour les PEL, en cas de résiliation pour l'une quelconque des causes prévues par la réglementation y relative : retirer les sommes tant en capital qu'en intérêts figurant sur le PEL, demander la transformation du PEL en CEL. L'attention du Client titulaire d'un CEL et de son mandataire est particulièrement attirée sur les conséquences prévues par le code de la construction et de l'habitation en cas de retrait ayant pour effet de réduire en dessous du minimum réglementaire le montant du dépôt figurant sur le CEL comme précisé dans les conditions générales de ce produit.

L'attention du Client titulaire d'un PEL et de son mandataire est particulièrement attirée sur les conséquences prévues par le code de la construction et de l'habitation, en cas de retrait partiel ou total des fonds figurant sur un PEL comme précisé dans les conditions générales de ce produit.

### 7.6 Procuration donnant accès au coffre-fort

Par acte séparé, le Client pourra donner au mandataire accès au(x) coffre(s) désigné(s) aux conditions particulières du mandat, avec faculté pour le mandataire d'y déposer ou d'en retirer tous objets ou valeurs comme le Client pourrait le faire lui-même, étant entendu que le Client se charge de communiquer s'il y a lieu, au mandataire les conditions générales et particulières du contrat de location des coffres-forts et de lui fournir les moyens d'accès au coffre (clé, combinaison,...).

### 7.7 Délivrance d'une carte au mandataire

Par acte séparé, le Client pourra demander la délivrance d'une carte au mandataire désigné aux conditions particulières du contrat carte. Le titulaire de la carte aura tous pouvoirs pour initier toutes opérations par carte, sur le(s) compte(s) mentionné(s) aux conditions particulières du contrat. Le Client se chargera de communiquer au mandataire les conditions générales et particulières de ladite carte.

## 8. PRIX DES PRINCIPAUX PRODUITS ET SERVICES

### 8.1 Principe de tarification

Toute opération, tout produit ou service bancaires peuvent faire l'objet d'une tarification sauf dispositions légales contraaires. Dans le cas où il est possible de déroger aux dites dispositions légales, une telle dérogation résultera suffisamment de la mention du tarif dans le recueil des prix des principaux produits et services.

### 8.2 Recueil des prix des principaux produits et services

Les frais, intérêts, dates de valeur et commissions liés à l'ouverture, au fonctionnement, et en particulier les frais et commissions liés aux produits et services dont peut bénéficier le Client ainsi qu'aux incidents

de fonctionnement du compte et des moyens de paiement sont précisés dans le recueil des prix des principaux produits et services faisant partie intégrante de la présente convention. Le Client reconnaît en avoir pris connaissance et déclare l'accepter.

Ce recueil comporte les tarifs standards applicables en l'absence de convention écrite particulière conclue avec le Client; cependant, en raison d'une utilisation spécifique et peu courante, le prix de certaines opérations peut exceptionnellement ne pas figurer dans ce recueil ; en pareil cas, le Client pourra obtenir communication de ce prix sur simple demande aux guichets de la Banque. Ce prix lui sera appliqué après accord de sa part.

S'agissant des dates de valeur visées à l'article L.133-14 du code monétaire et financier, elles s'appliquent si l'une des banques impliquées dans l'Opération de paiement est située sur le territoire de la France métropolitaine, dans les départements d'outre-mer, à Saint-Martin, à Saint-Barthélemy, à Mayotte ou à Saint-Pierre-et-Miquelon.

Les conditions tarifaires sont révisables selon les modalités prévues aux articles « MODIFICATION DE LA CONVENTION DE COMPTE ET/OU DES AUTRES PRODUITS ET SERVICES ».

Le Client autorise d'ores et déjà la Banque, ayant ainsi reçu son accord, à débiter sur son compte ces frais, intérêts, et commissions sous réserve de son droit à réclamer conformément à l'article « RELEVÉ DES OPERATIONS SUR LE COMPTE - PRINCIPE GENERAL ».

### 8.3 Taux de change

Le taux de change appliqué aux Opérations de paiement est celui fixé par la Banque à la date d'exécution de l'opération concernée. Toute variation de ce taux de change sera applicable immédiatement et sans préavis.

## 9. RELATION BANCAIRE

### 9.1 Communication - Information

La communication entre la Banque et le Client aura lieu en langue française.

Si le Client est titulaire d'un contrat de banque à distance avec accès internet, le Client et la Banque conviennent, afin de faciliter leurs relations, d'adopter un processus dématérialisé de remise et d'échange d'informations, de documents ainsi que de contrats signés électroniquement.

Le Client accepte ainsi expressément de recevoir en support dématérialisé, via l'espace personnel de sa banque à distance, tous documents, toutes informations précontractuelles et plus généralement toutes correspondances liés à la gestion de ses produits et services bancaires ou financiers qui auront été dématérialisés par la Banque. Sont concernés, notamment les relevés de comptes, les justificatifs et notifications d'opérations et les contrats et avenants souscrits électroniquement.

Le Client peut, à tout moment, demander à ce que les informations et documents lui soient communiqués sur support papier.

Le Client est informé que la Banque est soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 4 Place de Budapest, 75436 Paris et de l'Autorité des Marchés Financiers, 17 Place de la Bourse 75002 Paris. Les agréments de la Banque sont consultables sur le Site de la Banque de France ([www.banquedefrance.fr](http://www.banquedefrance.fr)).

### 9.2 Conditions de la signature électronique

Dans certains cas, la Banque propose au Client préalablement identifié de signer électroniquement des documents.

Plusieurs procédés peuvent être proposés pour signer électroniquement. Un des procédés techniques proposé par la Banque au Client consiste en la délivrance par une Autorité de Certification reconnue par la Banque, d'un certificat électronique à usage unique pour les besoins de la cause, dit certificat « à la volée ». L'utilisation de ce certificat doit se faire dans un intervalle de temps équivalent à quelques minutes.

Un autre procédé de signature électronique peut être proposé par la Banque et basé, celui-ci, sur la délivrance par une Autorité de Certification reconnue par la Banque, d'un certificat électronique pérenne à usage récurrent remis en face à face sur un support cryptographique de type clé USB au Client. L'Autorité de Certification délivre ce Certificat au Client pour une période maximum de 3 ans renouvelable, et sous réserve de la non révocation dudit certificat.

Que le certificat électronique soit " à la volée " ou pérenne sur support cryptographique, il sera ci-après désigné sous le terme générique « Certificat ».

Quel que soit le procédé utilisé, le Client qui décide de signer électroniquement accepte d'utiliser la signature électronique (ci-après dénommée « Signature Electronique ») et de mettre en œuvre un processus de dématérialisation des documents avec la Banque, étant entendu que cette Signature Electronique engage le Client

contractuellement quant au contenu du document et a la même valeur qu'une signature manuscrite.

### 9.2.1 Définition et environnements techniques

La Signature Electronique répond aux exigences légales et réglementaires qui reconnaissent la valeur juridique du document et de la signature électroniques. A ce titre, la Signature Electronique désigne un ensemble d'éléments sous forme électronique qui résulte de l'usage d'un procédé fiable d'identification par l'utilisation du Certificat garantissant son lien avec d'autres données électroniques auxquelles elle s'attache et notamment celles du document. Conformément aux dispositions légales et réglementaires, la Signature Electronique ainsi utilisée, (a) est propre au signataire ; (b) est créée par des moyens que le Client peut garder sous son contrôle exclusif ; (c) garantit avec le document auquel elle s'attache un lien tel que toute modification ultérieure du document est détectable. Enfin, elle a pour objet d'identifier et d'authentifier le Client qui l'appose et de manifester son consentement au document ainsi qu'à son contenu.

Le Certificat employé désigne une attestation électronique qui lie les données attachées au procédé technique de signature électronique à une personne, et confirme l'identité de celle-ci. Selon le procédé technique utilisé, le Certificat est soit généré à la volée par l'Autorité de Certification pour le compte du Client, soit délivré pour un usage récurrent et stocké sur un support cryptographique puis remis en face à face au Client contre vérification d'identité. La clé privée du Client signataire et associée au Certificat est utilisée pour la Signature Electronique du document à la demande du Client. Chaque Certificat contient des informations telles que le nom et prénom du Client et renferme donc l'identité de ce dernier. Le Client donne ainsi mandat à l'Autorité de Certification d'utiliser sa clé privée associée à son Certificat. Pour cela, selon le procédé technique utilisé pour la Signature Electronique :

- soit un code de signature est envoyé par SMS par la Banque sur le téléphone mobile du Client, dans le cas du Certificat généré à la volée,
- soit un code personnel protège l'utilisation du Certificat sur support cryptographique, dans le cas du Certificat délivré pour un usage récurrent.

Dans les deux cas, ces codes permettent de déclencher la Signature Electronique du Client signataire, ne sont connus que de lui seul et sont strictement confidentiels. La saisie du code de signature ou du code personnel par le Client matérialise ledit mandat et par voie de conséquence son consentement.

Dans certains cas, la Carte Nationale d'Identité (CNI) ou tout document officiel en cours de validité comportant la photographie du Client permettant de vérifier l'identité de ce dernier et accepté par la Banque, ci-après regroupés sous le terme « Pièce d'Identité », pourront se substituer au code de signature envoyé par SMS sur le téléphone mobile du Client. Dans ce cas seulement, le Client présente sa Pièce d'Identité que la Banque vérifie et scanne, cette remise valant authentification du Client. Le Client finalise la cinématique en cliquant sur le bouton « confirmer », ceci matérialisant le consentement.

### 9.2.2 Équipement préalable du Client

Avant d'utiliser la Signature Electronique, dans tous les cas, le Client devra être titulaire d'un espace personnel sur le site internet de la Banque afin qu'il puisse avoir accès au document électronique signé. Par ailleurs, il devra avoir renseigné correctement et valablement auprès de la Banque ses coordonnées personnelles « services distants », à savoir une adresse courriel et un numéro de téléphone mobile valides. Enfin, il devra, selon la technique de Signature Electronique employée, être détenteur du support cryptographique sur lequel le Certificat est stocké ou être l'utilisateur du téléphone mobile correspondant audit numéro de téléphone mobile. Ce numéro servira à la Banque pour l'envoi par SMS du code de signature, le cas échéant, permettant ainsi l'authentification du Client. A ce titre, le Client atteste être le seul et unique utilisateur dudit téléphone mobile et du numéro correspondant, de façon à ce que le code de signature envoyé par SMS ne puisse être connu que de lui seul.

Dans le cas où le Certificat est stocké sur le support cryptographique, le Client atteste n'avoir communiqué à qui que ce soit le code personnel protégeant l'utilisation de son Certificat, dont il garantit rester le seul et unique détenteur.

Dans le cas où la Signature Electronique du Client se fonde sur sa Pièce d'Identité, ce dernier devra être préalablement titulaire d'un tel titre en cours de validité.

### 9.2.3 Cinématique

#### 9.2.3.1 Certificat « à la volée »

S'agissant du procédé technique permettant de délivrer le Certificat « à la volée », le Client saisit son code de signature envoyé par SMS sur son numéro de téléphone mobile ou présente sa Pièce d'Identité que la

Banque vérifie et scanne, et le cas échéant appose sa signature manuscrite à l'aide d'un stylet sur la tablette numérique de la Banque.

La saisie du code de signature ou le clic sur le bouton « signer électroniquement » a lieu pendant la phase appelée « protocole de consentement » qui se matérialise par l'ouverture d'une fenêtre en surbrillance sur le document à signer reprenant notamment l'accord du Client sur les termes et conditions du document. Cette saisie ou ce clic manifestent le consentement du Client et permettent de déclencher la Signature Electronique du Client sur le document à l'aide de sa clé privée associée à son Certificat. Cette clé privée n'est donc jamais transmise, elle est activée une seule fois par le Client, à sa demande, pour signer le document et ainsi manifester son consentement sur les termes du document. Elle est détruite immédiatement après son utilisation.

#### 9.2.3.2 Certificat à usage récurrent stocké sur un support cryptographique

S'agissant de la technique utilisant un Certificat pérenne sur support cryptographique, le document visualisé par le Client dispose d'un panneau de signature dans lequel le Client doit cliquer après avoir préalablement connecté son support cryptographique dans le port USB de l'équipement informatique concerné. S'ouvre alors une fenêtre permettant de signer électroniquement le document en saisissant le code personnel protégeant l'utilisation du Certificat stocké sur le support.

#### 9.2.3.3 Dispositions communes

Dans tous les cas ci-dessus, avant de signer électroniquement, le Client visualise le document. Le document signé se matérialise par un document PDF intégrant notamment les données de la Signature Electronique, document étant dit autoportant. Il est horodaté et possède un jeton de validité du Certificat (appelé jeton OCSP) de sorte que l'ensemble dudit document est figé et ne peut être modifié. Le document devient ainsi un document électronique signé, autrement dit un document sous forme électronique dont l'authenticité de l'origine, l'intégrité du contenu et le consentement du ou des signataire(s) sont garantis au moyen de la Signature Electronique. En termes techniques, les éléments constitutifs et associés au document électronique signé sont notamment, le document PDF autoportant, le fichier de preuve, le Certificat, les données techniques de la Signature Electronique, les jetons (de validité du Certificat, d'horodatage, de preuve...), le scan de la Pièce d'Identité utilisée, les données de connexions, et plus généralement tout ce qui est contenu dans le fichier de preuve.

Par ailleurs, en tant que de besoin, l'utilisation du produit ou service ou le commencement d'exécution par le Client de l'acte juridique signé vaut confirmation de sa Signature Electronique recueillie conformément aux présentes.

### 9.2.4 Responsabilité

Le Client est tenu de protéger et de garder strictement confidentiels, selon les cas, le code de signature envoyé par SMS par la Banque sur son téléphone mobile ou le code personnel protégeant l'utilisation de son support cryptographique. Il doit le tenir absolument secret et ne pas le communiquer à qui que ce soit. A défaut, le Client est responsable des conséquences de leur divulgation ou de leur utilisation par des tiers.

Le Client s'interdit tout autre usage du Certificat que celui indiqué aux présentes ainsi que tout usage illicite ou illégal.

Le Client doit également prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité des éléments étant sous son contrôle et lui permettant de signer électroniquement, notamment son support cryptographique. A ce titre, le Client s'engage à signaler à la Banque toute perte ou tout vol du Certificat pérenne sur support cryptographique dans les plus brefs délais et par tous moyens, et à confirmer sans délai à la Banque cette perte ou ce vol par lettre recommandée. En outre, en cas de révocation par le Client du Certificat pérenne sur support cryptographique, celui-ci doit, parallèlement à cette demande faite auprès de son Autorité de Certification, en informer immédiatement la Banque, par écrit, afin de s'assurer de la prise en compte par celle-ci de ladite révocation.

Tant la Banque que l'Autorité de Certification ne sauraient être tenues responsables des conséquences dommageables découlant de l'utilisation du code de signature ou du code personnel, par un tiers non autorisé, suite à une faute ou négligence du Client résultant notamment de la divulgation, directe ou indirecte, volontaire ou involontaire, par le Client de ses données ou du code lui-même. La Banque comme l'Autorité de Certification ne sont pas responsables de la perte ou du vol du téléphone sur lequel le Client reçoit le SMS ou du support cryptographique, ni de la destruction, y compris fortuite, par le Client, ou par un tiers, du support cryptographique ou du SMS communiquant ledit code de signature.

### 9.2.5 Archivage et accès au document électronique signé

Le document électronique signé et ses éléments techniques associés sont ensuite archivés de façon intégrée chez un tiers de confiance

prestataire technique, conformément aux règles de l'art technique en vigueur au moment de leur création. Ce document électronique signé sans ses éléments techniques associés, autrement dit le document PDF autoportant, est également conservé de façon intégrale par la Banque. Le Client accède au document électronique signé depuis son espace personnel sur le site internet de la Banque. Ce document constitue l'original tant pour le Client que pour la Banque conformément aux dispositions relatives à la pluralité d'exemplaires, étant entendu, comme précisé ci-dessus, que le tiers de confiance prestataire technique archive le document électronique signé à l'identique ainsi que les éléments techniques associés. La durée d'archivage correspond aux délais légaux en vigueur. Les politiques d'archivage, d'horodatage et de certification des tiers de confiance prestataires techniques intervenant dans le cadre de la Signature Electronique et du présent processus de dématérialisation, notamment celles de l'Autorité de Certification reconnue par la Banque, sont consultables par le Client à sa demande auprès de la Banque.

### 9.2.6 Preuve

Tout document signé conformément aux présentes vaut écrit électronique signé ayant la même valeur probante qu'un original signé sur support papier.

Sans préjudice des stipulations existant par ailleurs entre le Client et la Banque, la preuve de la Signature Electronique du Client et du contenu du document électronique signé, pourra être rapportée par la Banque comme par le Client par tous moyens. La Banque pourra notamment rapporter cette preuve au moyen des éléments techniques suivants, dont elle devra, pour certains d'entre eux, demander le désarchivage auprès du tiers de confiance prestataire technique en charge de l'archivage électronique : le document PDF autoportant, le fichier de preuve, le Certificat, les données techniques de la Signature Electronique, les jetons (de validité du Certificat, d'horodatage, de preuve...), le scan de la Pièce d'Identité utilisée, les données de connexions, et plus généralement tout ce qui est contenu dans le fichier de preuve.

### 9.2.7 Protection des données à caractère personnel pour la signature électronique

Le présent processus de dématérialisation des documents nécessite un traitement de données à caractère personnel par la Banque, par EURO-INFORMATION (filiale informatique du groupe auquel la Banque appartient) et par les prestataires techniques œuvrant dans le cadre de ce processus dont l'Autorité de Certification. Ces données leur sont destinées.

En tant que responsable de traitements, la Banque traite des données personnelles qui concernent le Client. Les données personnelles traitées sont les informations recueillies dans le cadre des présentes.

Ces informations feront l'objet de traitements automatisés ou non afin de respecter strictement les dispositions légales et réglementaires relatives à la signature électronique, et notamment d'authentifier le Client et de créer un lien entre la Signature Electronique et le Client, à titre de preuve en cas de contestation.

Ces traitements sont fondés sur les nécessités de l'exécution du contrat. Ces données, et le cas échéant une copie de la Pièce d'Identité, seront intégrées et archivées dans un fichier de preuve avec le document chez un tiers de confiance prestataire technique.

Seules certaines personnes spécialement habilitées pourront y accéder et uniquement en cas de litige ou contestation relatif à la signature du document ou à son contenu même.

Le Client est informé que les finalités mentionnées ci-dessus peuvent nécessiter un transfert de données à caractère personnel à des entités situées dans des pays hors de l'Union Européenne offrant un niveau de protection adéquate.

Ces informations pourront, le cas échéant, être transmises aux autorités locales, conformément à la législation en vigueur. En conséquence, le Client autorise par la présente et de manière expresse la Banque à transmettre des données personnelles le concernant aux seules finalités mentionnées ci-dessus.

La Signature Electronique et le présent processus de dématérialisation des documents sont facultatifs. Le Client dispose toujours de la possibilité de signer le document sur support papier. En revanche, si le Client décide de signer le document avec la technique de la Signature Electronique, ces données seront obligatoirement traitées.

Conformément à la réglementation en vigueur, le Client bénéficie d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation du traitement, ainsi que d'un droit à la portabilité de ses données personnelles. Il est précisé que l'exercice de certains de ces droits peut entraîner au cas par cas pour la Banque l'impossibilité de fournir la prestation.

Pour exercer l'un de ces droits, le Client peut écrire au service de la Banque indiqué dans les conditions contractuelles du document signé.

La politique de protection des données pour les particuliers et celle pour les entreprises et professionnels de la Banque sont accessibles sur son site internet et au guichet.

## 9.3 Preuve

### 9.3.1 Preuve par écrit

Les actes sous seing privé conclus entre la Banque et le Client (c'est-à-dire les écrits autres que les actes notariés) sont établis :

- en deux exemplaires originaux destinés l'un à la Banque, l'autre au Client lorsqu'il s'agit de conventions synallagmatiques, c'est-à-dire comportant des engagements des deux parties,
- en un exemplaire original lorsqu'il s'agit d'actes unilatéraux tels que reçus, ordres de virement,... ; lorsque l'acte unilatéral est destiné à la Banque, elle en remet un double au Client.

La Banque et le Client conviennent irrévocablement, conformément à l'article 1368 du code civil, que, sauf s'il en est disposé autrement par la loi, l'exemplaire de la Banque pourra consister en un document électronique quand bien même l'exemplaire du Client serait établi sur support papier.

L'exemplaire électronique produit par la Banque aura la même force probante que l'exemplaire original signé du Client. Le Client ne pourra contester l'exemplaire de la Banque qu'en rapportant la preuve contraire au moyen, soit de l'exemplaire original qui lui était destiné s'il s'agit d'une convention synallagmatique, soit du double remis s'il s'agit d'un acte unilatéral.

### 9.3.2 Preuve des opérations - preuve par tous moyens

**9.3.2.1** Les enregistrements informatiques en la possession de la Banque, ou leur reproduction sur tout autre support, font foi, des opérations effectuées entre le Client et la Banque, le Client étant en droit de rapporter la preuve contraire.

**9.3.2.2** Si le Client conteste une Opération de paiement, il appartient à la Banque de prouver que l'Opération en question a été authentifiée, dûment enregistrée et comptabilisée et qu'elle n'a pas été affectée par une déficience technique ou autre.

**9.3.2.3** Par ailleurs, la Banque sera en droit au même titre que le Client, de rapporter la preuve par tous moyens de tout acte et fait juridique, même au-delà du plafond légal visé à l'article 1359 du code civil ; elle pourra notamment prouver tout acte ou fait au moyen de ses enregistrements opérés dans le strict respect de la loi et notamment des dispositions relatives au secret professionnel, que ces enregistrements soient informatiques, téléphoniques, télématiques, vidéos, courriers ou écrits électroniques, télécopies ou tout autre mode de preuve communément admis. Le Client accepte que la Banque corresponde valablement avec lui via les moyens de communication précités.

## 9.4 Secret professionnel

La Banque est tenue au secret professionnel. Toutefois, ce secret peut être levé au profit de certains tiers conformément à la loi et aux conventions internationales pour satisfaire à des obligations légales ou réglementaires et notamment au profit de l'administration fiscale ou douanière, de la Banque de France, des autorités de contrôle et de l'autorité judiciaire. Par ailleurs, conformément à l'article L.511-33 du code monétaire et financier (ou tout autre législation), la Banque est autorisée à partager **des informations couvertes par le secret professionnel**, dans le strict cadre des textes précités.

Le Client autorise la Banque à communiquer les informations recueillies dans le cadre des présentes, aux établissements et sociétés membres du groupe auquel appartient la Banque ainsi qu'à ses partenaires, garants, courtiers et assureurs, prestataires, dans les conditions décrites à l'article « PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL ».

## 9.5 Protection des données à caractère personnel

La Banque, responsable de traitement est conduite à traiter, de manière automatisée ou non, des données à caractère personnel de ses clients et le cas échéant de ses représentants, recueillies dans le cadre des présentes ou ultérieurement à l'occasion de la relation bancaire (dont les informations concernant le compte, l'affectation des mouvements de compte, les produits détenus, les médias et moyens de communication, les consommations de loisirs, biens et services ...).

La politique de protection des données pour les particuliers, celle pour les personnes morales ainsi que la politique de gestion des cookies de la Banque sont accessibles sur son site internet et au guichet.

### 9.5.1 Catégorie de données personnelles

La Banque est amenée à collecter :

- des données relatives à l'identité telles que les prénom(s), nom(s), date et lieu de naissance, nationalité...,
- des données relatives aux coordonnées telles que l'adresse postale, l'adresse e-mail, le/les numéro(s) de téléphone,
- des données d'identification et d'authentification telles que le spécimen de signature, l'adresse IP...,

- des données fiscales telles que le numéro fiscal, le statut fiscal, l'adresse de la résidence...,
- des données relatives à la situation familiale, telles que le régime matrimonial, le nombre d'enfants...,
- des données relatives à la situation professionnelle telles que l'emploi occupé, la rémunération, les coordonnées de l'employeur, le niveau et type de formation,
- des données liées aux produits et services souscrits (type de produit, mode de règlement, échéance, montant, etc.),
- des données liées à l'utilisation des produits et services souscrits (des données bancaires et financières telles que les coordonnées bancaires, les opérations sur comptes, les actifs, numéro de carte, profils investisseurs),
- des informations relatives aux projets, attentes et besoins du Client et relatives à l'utilisation et à la gestion des produits et services souscrits permettant de définir un profil bancaire ou assurances afin de proposer des produits et services adaptés,
- des données issues des échanges et interaction avec la Banque (entretiens, appels téléphoniques, courriers, messages électroniques, chat ou tout autre type de communication),
- des données collectées pour le Client auprès d'autres établissements financiers en cas notamment de mobilité bancaire et d'agrégation des comptes dans les conditions prévues par la loi,
- des données de navigations recueillies grâce aux cookies,
- des données de connexion liées à l'utilisation des services en ligne de la Banque : données sécurisées d'identification et d'authentification pour que le Client se connecte au site internet et application de la Banque.

Les données peuvent être collectées directement auprès du Client ou indirectement auprès de sources extérieures telles que :

- les publications ou bases de données réglementaires du type : Journal Officiel, Bulletin Officiel des Annonces Civiles et Commerciales, l'Institut national de la propriété industrielle,
- les organismes de lutte contre la fraude,
- les parrainages, l'utilisation de fichiers prospectus, les bases de données rendues accessibles par des tiers (SIRENE, Infogreffe,...).

Enfin, la Banque peut être amenée à connaître des données personnelles de personnes non-clients de la Banque. Exemple (liste non exhaustive) :

- des prospectus,
- des cautions et/ou garants des représentants légaux de personnes morales ou de personnes physiques telles que les mineurs ou majeurs protégés,
- des actionnaires de sociétés,
- des bénéficiaires effectifs de personnes morales, des mandataires,
- des personnes effectuant des opérations avec les clients ou pour leur compte (notaire, avocat, expert-comptable...).

### 9.5.2 Fondements juridiques et finalités des traitements :

La Banque peut traiter les données à caractère personnel de ses clients pour :

- **se conformer à ses obligations légales et réglementaires telles qu'en matière :**
  - o de connaissance client,
  - o de lutte contre la fraude fiscale,
  - o de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme,
  - o de détection de la fragilité financière,
  - o de contrôle fiscal et de déclarations,
  - o d'obligations liées aux marchés financiers et de sécurité des transactions effectuées,
  - o de détermination du statut fiscal,
  - o de requêtes officielles d'autorités publiques ou judiciaires dûment autorisées,
  - o de déclaratifs réglementaires (FICOBA, FICP, FCC,...).
- **engager des démarches précontractuelles, conclure et exécuter les contrats conclus avec ses clients et en particulier pour :**
  - o présenter les caractéristiques des produits et services bancaires et ceux dont elle est distributeur,
  - o établir le contrat et gérer la relation bancaire, l'octroi de crédit, le recueil de garantie,
  - o établir le contrat des produits et services dont la Banque est distributeur et auxquels le Client a souscrit,
  - o gérer et exécuter ses prestations au titre des produits et services auxquels le Client a souscrit tel que les opérations de paiement (virements, prélèvements...),
  - o effectuer le recouvrement de nos créances.

Lorsque les données recueillies sont nécessaires à l'exécution ou la gestion du contrat ou au respect d'obligations légales et réglementaires, à défaut de pouvoir collecter ces données, la Banque peut être amenée à mettre fin à la relation bancaire.

### - **poursuivre les intérêts légitimes de la Banque et ce dans le respect des libertés et droits fondamentaux du Client ; en particulier pour :**

- o conserver la preuve des échanges, opérations et transactions avec les Clients,
  - o effectuer une segmentation de la clientèle,
  - o mettre en place des canaux de communication afin de faciliter les échanges avec la Banque,
  - o mener la prospection et l'animation commerciale, communiquer et proposer des produits et services analogues et/ou complémentaires à ceux que le Client détient déjà dans le cadre défini par la réglementation applicable,
  - o proposer des jeux, concours et événements commerciaux similaires,
  - o mener des enquêtes d'opinion et de satisfaction du client,
  - o communiquer les actualités des offres et services proposés par la Banque,
  - o évaluer ses risques, notamment en matière de sécurité, de prévention des impayés et de la fraude,
  - o améliorer la gestion de la relation bancaire par la catégorisation automatique des données de transactions,
  - o établir des modèles statistiques anonymisés, des tests, pour la recherche et le développement, dans le but
  - o d'optimiser la gestion des risques, ou d'améliorer les offres de produits et services nouveaux ou existants,
  - o établir des modèles dans le but de personnaliser les produits ou services que la Banque peut proposer au Client.
- suivre les traitements pour lesquels les clients ont donné leur consentement et en particulier pour :
- o communiquer et proposer ses offres par voie électronique (e-mail, alerte sur mobile, sms, assistant virtuel...). Ces communications concernent les services et produits existants ainsi que les nouveaux services, les offres exclusives qui pourraient intéresser le Client. Le Client peut, à tout moment, retirer son consentement à ce traitement via l'espace personnel de sa banque à distance ou en s'adressant directement à son conseiller,
  - o les nouveaux traitements mis en place à des fins autres que celles décrites ci-dessus. Dans ce cas, la Banque en informe le Client et si nécessaire lui demande son consentement.

La Banque peut enregistrer et conserver des conversations et communications avec son Client, quel que soit leur support (principalement messages électroniques, entretiens en face à face, appels téléphoniques, échanges avec l'assistant virtuel...), notamment aux fins d'amélioration de la relation bancaire, de respect des obligations légales et réglementaires relatives aux marchés financiers.

### Services spécifiques :

#### Paylib entre amis :

Les données à caractère personnel traitées dans le cadre du service Paylib entre amis font l'objet d'un traitement automatisé. Les données personnelles sont traitées pour permettre aux Clients de recevoir des virements d'une personne ayant souscrit à ce service, sans avoir à lui transmettre ses coordonnées bancaires.

Sauf si le Client l'a refusé, l'exécution de ce virement pourra reposer sur la communication par la Banque, du numéro de téléphone mobile du Client à la société Paylib SAS et son sous-traitant, qui interviennent dans la fourniture du service.

Les traitements de données à caractère personnel effectués pour les finalités ci-dessus sont fondés sur l'exécution du contrat dans la mesure où la réception de virements s'inscrit dans l'exécution de la présente convention.

A tout moment, le Client peut mettre fin à ce service en complétant le formulaire dédié disponible sur son espace personnel de banque à distance.

#### Gestion de Budget :

Les données personnelles sont collectées dans le but de permettre la catégorisation de l'ensemble des dépenses et revenus du Client et pour l'agrégation des comptes bancaires dont il est titulaire ou co-titulaire, ouverts dans les livres de la Banque et de différents établissements bancaires.

Les traitements mis en œuvre pour ces finalités sont fondés sur l'exécution du contrat.

Les traitements effectués aux fins de segmentation, d'études statistiques de la gestion de la relation (meilleure connaissance Client, offre de produits ou services pouvant correspondre aux besoins ou désirs du Client), de prospection, d'animations commerciales sont fondés sur l'intérêt légitime de la Banque. Ces traitements sont mis en œuvre en prenant en compte les intérêts et droits fondamentaux du Client. Ils s'accompagnent de mesures et garanties permettant d'assurer l'équilibre entre la protection de ses intérêts et droits et la poursuite de l'intérêt légitime de la Banque.

#### **Contrôle de coordonnées bancaires :**

Le Client est informé qu'afin de renforcer la sécurité des paiements, la Banque pourra être amenée à effectuer un contrôle de fiabilisation des coordonnées bancaires à la demande des émetteurs de virements et de prélèvements. Les IBAN remis par le Client aux donneurs d'ordres de virements ou de prélèvements pourront être contrôlés en utilisant le service « Diamond de SEPAmail » ([www.sepamail.eu](http://www.sepamail.eu)).

Les traitements de données à caractère personnel effectués pour les finalités ci-dessus sont fondés sur l'intérêt légitime de la Banque.

#### **Swift :**

Les ordres de paiement à destination ou en provenance d'un pays hors UE sont traités par l'intermédiaire du réseau sécurisé de la Société de Télécommunications interbancaires mondiales (SWIFT).

Ces ordres de paiement contiennent des données à caractère personnel se rapportant à leurs émetteurs et aux bénéficiaires.

Les données à caractère personnel traitées pour les finalités ci-dessus sont fondées sur l'exécution de la convention.

#### **9.5.3 Durée de conservation des données :**

Les données à caractère personnel pourront être conservées pendant toute la durée de la relation tant que le Client utilise les produits et services. Elles pourront être conservées au-delà de la relation, notamment pour que la Banque puisse se conformer à la réglementation applicable, pour faire valoir ses droits ou défendre ses intérêts.

Les données personnelles pourront être archivées pour une durée plus longue pour la gestion de réclamations et/ou de contentieux, pour répondre à des obligations réglementaires de la Banque, pour satisfaire la demande des autorités judiciaires ou administratives dûment habilitées.

Concernant les clients, en fonction de leur nature et de la législation applicable, les données pourront être conservées jusqu'à 11 ans après la fin de la relation ou de l'opération.

Les données relatives aux prospects pourront être conservées pour une durée de 3 ans à compter de leur collecte ou du dernier contact.

Lorsque des données à caractère personnel sont collectées pour plusieurs finalités, elles sont conservées jusqu'à épuisement du délai de conservation ou d'archivage le plus long.

Les données personnelles sont donc conservées pour la durée nécessaire à l'accomplissement des finalités pour lesquelles elles sont collectées et traitées. Elles seront détruites en toute sécurité ou sont anonymisées.

#### **9.5.4 Communication à des tiers :**

Sans préjudice de ce qui est mentionné à l'article « SECRET PROFESSIONNEL », sont destinataires des données, outre les établissements, sociétés membres du groupe auquel appartient la Banque, partenaires, garants, courtiers et assureurs, prestataires, le responsable de traitement, le personnel habilité du réseau commercial et de la direction commerciale de la Banque, et les personnes que le Client aurait autorisées.

Au titre du partage de données, les établissements, sociétés membres du groupe auquel appartient la Banque, peuvent être destinataires en tant que sous-traitants ou bien pour les besoins de l'établissement, la conclusion, la gestion des contrats, pour faciliter les mises à jour et rectifications nécessaires et le cas échéant, pour gérer les risques et répondre à leurs obligations réglementaires.

Les partenaires, garants, courtiers et assureurs, prestataires peuvent être destinataires en tant que sous-traitants ou bien pour les besoins de l'établissement, la conclusion, la gestion des contrats et pour répondre à leurs obligations réglementaires.

La liste des entités du groupe auquel appartient la Banque et des partenaires est accessible sur son site internet.

Dans le cadre d'un service d'agrégation de comptes souscrit par le Client avec un prestataire de services d'information sur les comptes, ce dernier pourra être destinataire des données bancaires du Client.

#### **9.5.5 Transferts de données à caractère personnel en dehors de l'Union Européenne :**

Pour les besoins de la mise en œuvre des services de la Banque, certaines données personnelles relatives au Client, dont les informations relatives à l'identité, aux coordonnées, à la situation familiale et professionnelle, aux éléments d'ordre économique et financier, peuvent être communiquées en dehors de l'Union Européenne, auprès de prestataires habilités en Tunisie ou au Maroc uniquement pour la sous-traitance des opérations de traitement. Ces transferts de données font l'objet de contrats conformes aux clauses contractuelles type établies par la Commission européenne afin que le transfert des données personnelles s'effectue dans des conditions permettant d'assurer un niveau de protection adéquat.

#### **Transferts de données vers des pays non membres de l'UE aux fins d'exécution des ordres de paiement :**

À l'occasion de diverses opérations de paiement (virement, transfert d'argent, ...) des données à caractère personnel du Client peuvent être transférées vers des pays hors de l'Union européenne, pour permettre le dénouement de l'opération (prestataire de paiement du bénéficiaire du paiement) ou pour lutter contre le blanchiment des capitaux ou le financement du terrorisme.

Afin d'assurer la sécurité de ce réseau de messagerie financière et la continuité de service, SWIFT a mis en place plusieurs centres d'exploitation hébergeant les données, en Europe, en Suisse et aux États-Unis. Les ordres de paiement sont ainsi dupliqués et conservés dans ces centres.

SWIFT est susceptible de communiquer ou donner accès aux données traitées aux autorités américaines habilitées en vertu de la réglementation américaine.

Afin d'assurer la protection des données à caractère personnel des citoyens européens, des mesures ont été prises par la société SWIFT ainsi qu'à un niveau politique.

Afin d'assurer la transparence et la loyauté du traitement de données ainsi mis en œuvre, SWIFT a adopté une politique de protection des données à caractère personnel, consultable à l'adresse suivante [www.swift.com](http://www.swift.com), garantissant les conditions dans lesquelles sont traitées les données.

Ces informations seront également transmises au Client à sa demande par la Banque.

#### **9.5.6 Droits du Client :**

Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition (en fonction du fondement juridique du traitement) dans les conditions prévues par la réglementation en vigueur et de limitation du traitement, ainsi que le droit à la portabilité de ses données à caractère personnel.

Le Client peut aussi, à tout moment et sans frais, sans avoir à motiver sa demande, s'opposer à ce que ses données soient utilisées à des fins de prospection commerciale.

Il est précisé que l'exercice de certains de ces droits peut entraîner au cas par cas pour la Banque l'impossibilité de fournir la prestation.

Il est précisé également que le traitement des données peut être poursuivi si des dispositions légales ou réglementaires ou si des raisons légitimes imposent à la Banque de conserver ces données.

Pour exercer l'un de ces droits, le Client peut écrire au service de la Banque indiqué dans les conditions particulières.

Le Client dispose également du droit de donner des instructions spécifiques ou générales concernant la conservation, l'effacement et la communication, après son décès, de ses données.

Le Client a enfin le droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) 3 Place de Fontenoy TSA 80715 75334 PARIS CEDEX 07.

#### **9.5.7 Fraude**

La Banque dispose d'un traitement de lutte contre la fraude, notamment sur la base des documents qui lui sont communiqués au moment de la conclusion de la convention, ou de tout autre support de communication échangé lors de l'exécution de la convention.

Si une procédure judiciaire est engagée, les données collectées dans ce cadre sont conservées jusqu'au terme de la procédure judiciaire puis archivées selon les durées légales de prescription applicables.

Si le Client est inscrit sur une liste des fraudeurs avérés, ses données seront supprimées passé le délai de 5 ans à compter de la date d'inscription sur cette liste.

Cette inscription a pour conséquence le partage de données avec les personnes habilitées des entités du groupe, notamment celles en charge de la lutte contre la fraude externe.

Dans l'ensemble de ces cas, le Client sera en mesure de présenter ses observations.

Les données relatives à la fraude avérée seront conservées pendant une durée maximale de 5 ans à compter de la clôture du dossier de fraude.

Le Client peut exercer ses droits selon les modalités définies à l'article « PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL ».

### 9.6 Démarchage téléphonique

Conformément aux dispositions du code de la consommation le Client est informé qu'il peut s'inscrire gratuitement sur la liste nationale d'opposition au démarchage téléphonique au moyen du site internet [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr) ou en écrivant à Worldline - Service Bloctel - CS 61311 - 41013 BLOIS CEDEX.

Cette inscription entrainera l'interdiction pour tout professionnel, et tout intermédiaire agissant pour son compte, de démarcher téléphoniquement le Client, sauf lorsqu'il s'agit de sollicitations intervenant dans le cadre de l'exécution d'un contrat en cours et ayant un rapport avec l'objet de ce contrat, y compris lorsqu'il s'agit de proposer au Client des produits ou des services afférents ou complémentaires à l'objet du contrat en cours ou de nature à améliorer ses performances ou sa qualité.

Elle ne fera donc pas obstacle au droit pour la Banque d'utiliser les coordonnées téléphoniques communiquées par le Client pour lui proposer ses produits et services répondant aux critères ci-dessus. Toutefois, et comme indiqué à l'article 9.5.6, le Client aura le droit de s'opposer à tout moment et sans frais à l'utilisation de ses coordonnées téléphoniques par la Banque à des fins de prospection commerciale en écrivant au service indiqué aux conditions particulières.

### 9.7 Lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme - Application des sanctions financières

Dans le cadre de la législation relative à la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme, la Banque est tenue de procéder à la vérification de l'identification de ses clients, de leurs mandataires et du/ou des bénéficiaires effectifs de la relation d'affaire, ainsi qu'à la vérification de l'objet et la nature de celle-ci. Le Client s'engage par conséquent à donner, à première demande de la Banque, toutes informations et justificatifs nécessaires au respect par celle-ci de ses obligations. Si le Client ne peut pas apporter les éléments demandés par la Banque afin de répondre à ses obligations d'identification et de connaissance du Client, il ne pourra pas être procédé à l'entrée en relation.

La Banque a une obligation de vigilance constante à l'égard de sa clientèle tout au long de la relation contractuelle. A ce titre, elle recueille toute information pertinente sur la situation du Client (revenus et patrimoine), tout document probant permettant de s'assurer de l'identité du Client aux fins de vérifier la cohérence des opérations et d'en expliciter leur contexte. Elle pourra être amenée à s'informer auprès du Client ou, le cas échéant, de son mandataire, sur l'origine ou la destination des fonds, sur l'objet et la nature de la transaction ou sur l'identité de la personne qui en bénéficie. Le Client s'engage par conséquent à donner à première demande de la Banque toutes informations et justificatifs nécessaires au respect par celle-ci de ses obligations. A défaut, la Banque pourra être amenée à mettre fin à la relation.

En raison de ses obligations légales et réglementaires en matière de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme, la Banque peut être amenée à prendre toute mesure, telle que le gel des avoirs, pouvant entraîner le blocage du compte et en conséquence des retards ou des refus d'exécution d'ordres donnés par le Client.

En cas d'ouverture de compte à une personne physique ou à une personne morale dont le bénéficiaire effectif répond à la définition des personnes politiquement exposées visée aux articles L.561-10-2° et R.561-18 du Code Monétaire et Financier, outre les obligations précitées, la banque est également tenue de rechercher l'origine du patrimoine et des fonds impliqués dans la relation d'affaire. A cette fin, le client s'engage à fournir, à première demande, à la banque ces informations. A défaut de les fournir, la banque pourra être conduite, en vertu des dispositions légales et réglementaires précitées, à résilier les conventions conclues avec le client.

### 9.8 Loi FATCA

La Banque a le statut d'institution financière participante. Elle atteste avoir fait toute diligence quant à son immatriculation auprès de l'administration fiscale américaine et avoir ainsi obtenu un numéro d'identification d'intermédiaire mondial. Le Client doit communiquer à la Banque l'ensemble des informations nécessaires au respect de la réglementation FATCA.

### 9.9 Auto-certification

La Banque effectue toute diligence quant à l'identification de la /des résidence(s) fiscale(s) de ses Clients. Le Client doit communiquer à la Banque l'ensemble des informations nécessaires à cet effet.

### 9.10 Bonne exécution des contrats - Réclamations - Médiation bancaire

**9.10.1** Les demandes du Client portant sur la bonne exécution de tout contrat conclu avec la Banque, de même que les réclamations portant sur tout produit ou service de la Banque sont à formuler, soit directement auprès des guichets de la Banque, soit par en prenant un rendez-vous, via le formulaire réclamation accessible à partir de votre espace personnel banque à distance, par courriel ou courrier. L'adresse e-mail de la Banque est disponible sur le site internet de la Banque. La réponse de la Banque est transmise dans les meilleurs délais et au plus tard dans les deux (2) mois suivant la réception de la réclamation.

Les réponses aux réclamations portant sur des services de paiement (notamment virements, prélèvements et cartes) doivent être apportées dans un délai de quinze (15) jours ouvrables. Dans des situations exceptionnelles, si aucune réponse ne peut être donnée dans ce délai pour des raisons échappant au contrôle de la Banque, celle-ci envoie une réponse d'attente motivant clairement le délai complémentaire nécessaire pour répondre à la réclamation et précisant la date ultime à laquelle le Client recevra une réponse définitive, qui ne pourra pas dépasser trente-cinq (35) jours ouvrables suivant la réception de la réclamation.

**9.10.2** En cas de difficultés persistantes, le Client pourra s'adresser au Service Relation clientèle de la Banque soit via le formulaire de réclamation en ligne soit par courrier au siège de la Banque dont les coordonnées peuvent lui être fournies par le guichet par courriel ou par courrier.

**9.10.3** En dernier recours, le Client pourra saisir le Médiateur. Tout litige relevant de la compétence légale et réglementaire du médiateur pourra lui être soumis gratuitement, via son site internet ou par courrier. Le Médiateur statue dans les trois (3) mois de sa saisine sur les dossiers éligibles à la procédure. Une brochure consacrée à la médiation et détaillant notamment les opérations relevant de la compétence du Médiateur est disponible aux guichets et sur le site internet de la Banque.

**9.10.4** Les coordonnées du Service Relation clientèle ainsi que les coordonnées du Médiateur figurent sur le site Internet de la Banque et dans le recueil des prix des principaux produits et services qui fait partie intégrante de la présente convention de compte.

### 9.11 Garantie des dépôts

En application de la loi, la Banque est adhérente du Fonds de Garantie des Dépôts et de Résolution. Les dépôts espèces recueillis par la Banque et autres fonds remboursables sont couverts par le Fonds de Garantie des Dépôts et de Résolution, dans les conditions et selon les modalités définies par les textes en vigueur.

### 9.12 Propriété des fonds et valeurs

Sous réserve, le cas échéant, des règles applicables à son régime matrimonial, le Client déclare et garantit à la Banque que les sommes, titres ou valeurs qui seront déposés sur son compte seront sa propriété exclusive.

## 10. MODIFICATION DE LA CONVENTION DE COMPTE ET/OU DES PRODUITS ET SERVICES

Tout projet de modification de la convention de compte et/ou des produits ou services sera fourni par écrit au Client sur un support papier ou autre support durable au plus tard deux (2) mois avant la date d'application envisagée. Cette modification sera réputée acceptée par le Client en l'absence de contestation écrite de sa part avant l'expiration de ce délai. Si le Client refuse la modification proposée, il peut résilier sans frais la convention de compte et/ou des produits et services concernée(s) par la modification avant sa date d'entrée en vigueur.

Toute mesure légale ou réglementaire qui aurait pour effet de modifier tout ou partie de la convention de compte et/ou des autres produits et services prendra effet dès son entrée en vigueur.

La convention de compte pourra être adaptée, avec l'accord du Client, avant l'expiration du délai de deux (2) mois, lorsque celui-ci aura été admis au bénéfice d'une procédure de surendettement afin de faciliter l'exécution des mesures arrêtées dans le cadre de celle-ci.

Conformément aux normes professionnelles de l'Association Française des Établissements de Crédit et des Entreprises d'Investissement, la Banque :

- fera ses meilleurs efforts pour assurer le maintien du compte pendant la durée du plan de surendettement, sauf événement majeur lié au comportement gravement répréhensible du Client ou à l'application de la législation sur le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme ;



- proposera des services, en particulier des moyens de paiement, adaptés pour permettre le fonctionnement du compte et éviter les incidents.

Par ailleurs, dans les limites des dispositions du code de la consommation, la Banque aura le droit de modifier unilatéralement les conditions générales des autres produits et services à durée indéterminée qu'elle propose. En pareil cas, les nouvelles conditions seront portées avec un préavis raisonnable et approprié, par écrit, à la connaissance du Client et le Client aura le droit de renoncer au produit ou service auquel une modification aura été apportée ; à défaut, il sera réputé avoir accepté ces modifications qui lui seront alors opposables.

## 11. DECES DU CLIENT

En cas de décès du Client, et dès que la Banque en a été avisée, le compte est bloqué, les procurations éventuellement données prennent fin et aucune opération initiée postérieurement au décès ne peut intervenir au débit ou au crédit jusqu'à justification des droits des héritiers ou instructions du notaire chargé de la succession ; les pensions de toute nature perçues à titre personnel et qui auraient été virées au crédit du compte sont reversées aux organismes payeurs, partiellement ou en totalité, selon les conditions fixées par eux à leur demande et dans la limite des fonds disponibles au compte, sans que la Banque ait à vérifier le bien-fondé de la demande.

Si le compte est un compte joint avec solidarité active et passive, il continuera, en cas de décès d'un des co-titulaires, à fonctionner sous la seule signature du ou des survivants, et le solde du compte restera à sa ou leur disposition ; le ou les survivants seront seuls responsables du compte à l'égard des héritiers ou ayants droit du défunt.

Si le compte est un compte collectif sans solidarité, la Banque sera amenée, en cas de décès d'un des co-titulaires, à bloquer le compte.

## 12. DUREE ET RESILIATION DE LA CONVENTION

### 12.1 Durée de la convention

La présente convention est conclue pour une durée indéterminée.

### 12.2 Résiliation et clôture de compte

#### 12.2.1 Résiliation de la convention de compte

La convention de compte peut être résiliée à tout moment par chaque partie, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception adressée à l'autre avec un préavis de trente (30) jours pour le Client et de soixante (60) jours pour la Banque.

Toutefois, la Banque sera dispensée de respecter ce préavis en cas de comportement gravement répréhensible du Client ou de circonstances

prévues par la réglementation qui rendraient impossible le maintien du compte.

#### 12.2.2 Conséquences de la résiliation

La résiliation entraînera la clôture du compte et l'exigibilité de son solde ; le Client devra restituer les moyens de paiement en sa possession, modifier le cas échéant ses domiciliations et maintenir au compte la provision suffisante jusqu'à liquidation des opérations en cours.

Le solde du compte sera établi en y incorporant le cas échéant, le montant des cautionnements et garanties en cours, et d'une manière générale, tous risques dont la Banque a assuré la couverture et restant en suspens au moment de la clôture du compte courant.

Les agios continueront à être décomptés aux mêmes périodes et conditions (sauf disposition particulière indiquée dans le recueil des prix des principaux produits et services) après la résiliation du compte jusqu'à parfait règlement, et ce même en cas de recouvrement par voie judiciaire.

En présence de plusieurs comptes, certains débiteurs, d'autres créditeurs, ouverts auprès de la Banque, la compensation jouera entre les soldes des divers comptes, sauf réglementation particulière. Les montants libellés en monnaies étrangères seront à cet effet convertis de plein droit au cours du jour de la clôture du compte. De même, au cas où la compensation ne serait pas possible, la Banque pourra exercer un droit de rétention sur l'ensemble des sommes, valeurs ou objets déposés par le Client auprès de la Banque, jusqu'au règlement de ce solde.

#### 12.2.3 Frais liés à la clôture ou au transfert de compte

Aucun frais ne sera mis à la charge du Client, personne physique agissant pour des besoins non professionnels, en cas de clôture du compte courant ou de tout autre compte à vue ou compte sur livret ou assimilé.

Toutefois, le transfert ou la clôture de tout autre compte entraînera pour tout Client la perception des frais contractuellement prévus dans le recueil des prix des principaux produits et services.

## 13. LOI ET LANGUE APPLICABLES - TRIBUNAUX COMPETENTS

La présente convention de compte est conclue en langue française et soumise au droit français.

Les tribunaux compétents sont les tribunaux français conformément aux dispositions du code de procédure civile.

## CONDITIONS GENERALES APPLICABLES AUX PARTS SOCIALES « A »

### 1. DEFINITION

Les parts sociales « A » sont des parts de sociétaires représentatives d'une quote-part du capital de la caisse locale. Les parts sociales « A » constituent, avec les parts sociales « B », le capital social de la caisse locale.

La souscription d'un montant minimum de 15 euros de parts sociales « A » confère au souscripteur la qualité de sociétaire de sa caisse de Crédit Mutuel.

La caisse de Crédit Mutuel est une société coopérative de crédit à capital variable et à responsabilité statutairement limitée dont le but est de contribuer à la satisfaction au plus juste coût des besoins de ses sociétaires dans le domaine des activités de banque et d'assurance, à la promotion de leurs activités économiques et sociales et à leur formation dans ces domaines.

### 2. CONDITIONS DE SOUSCRIPTION

Peuvent seules être admises à souscrire des parts sociales « A » et ainsi devenir sociétaires d'une caisse de Crédit Mutuel :

- les personnes physiques majeures résidant ou exerçant leur profession dans la circonscription de la caisse ou y étant inscrites au rôle d'un impôt ou d'une manière générale y ayant un intérêt personnel ou familial,
- les personnes morales ayant leur siège social ou un établissement dans la même circonscription ou y ayant un intérêt économique ou dont l'un des dirigeants ou associés y a un intérêt personnel ou familial.

L'admission comme sociétaire est comme suit:

- la signature d'une déclaration d'adhésion répondant aux exigences de la loi,
- l'admission prononcée par le conseil d'administration,
- l'inscription sur le registre des porteurs de parts de la catégorie « A »,
- la souscription d'un montant minimum de 15 euros de parts de la catégorie « A ». Ce montant doit être intégralement libéré à la souscription.

### 3. CARACTERISTIQUES DES PARTS SOCIALES « A »

Les parts sociales sont nominatives et incessibles.

### 4. DROITS ATTACHES AUX PARTS SOCIALES « A »

Chaque sociétaire a le droit :

- de prendre part aux assemblées générales avec voix délibérative et de se porter candidat au Conseil d'administration dans les conditions prévues au Règlement Général de Fonctionnement.
- de faire avec la Caisse toutes les opérations prévues par l'article 3 de ses statuts, sous réserve des dispositions de l'article 18-4 et 18-5 desdits statuts.

### 5. OBLIGATIONS ET RESPONSABILITES ATTACHEES AUX PARTS SOCIALES « A »

Les sociétaires sont tenus solidairement entre eux de tous les engagements contractés par la caisse locale. Cependant, la responsabilité de chaque sociétaire est limitée au Montant nominal des parts de catégorie A et B qu'il a souscrites.

Les droits et obligations du sociétaire sont définis par les statuts de la caisse, dont un exemplaire est à la disposition du sociétaire au siège de la caisse.

### 6. REMBOURSEMENTS DES PARTS SOCIALES « A »

La qualité de sociétaire se perd :

- 1- Par démission volontaire : elle peut être donnée en tout temps et en toute forme ;
- 2- Par la cessation des conditions prévues à l'article 6 des statuts de la Caisse de Crédit Mutuel qui précise l'entrée dans le sociétariat;
- 3- Par décès : les héritiers du décédé ne peuvent jouir d'aucun des droits ou prérogatives de celui-ci ;
- 4- Par dissolution de la personne morale sociétaire ;
- 5- Par exclusion, dans les conditions prévues à l'article 10 des statuts de la Caisse de Crédit Mutuel.

La perte de la qualité de sociétaire pour un des motifs énoncés ci-dessus entraîne de plein droit le remboursement du montant nominal Des parts, sous réserve des dispositions réglementaires (article 13 de la loi n° 47-1775 du 10 septembre 1947 sur la coopération) et après autorisation par le conseil du remboursement des parts sociales.

## CONDITIONS GENERALES DES CARTES DE PAIEMENT DE LA BANQUE

La Banque (ci-après dénommée « l'Émetteur » ou « l'Établissement ») met à la disposition de ses clients une gamme de cartes de paiement. L'ensemble des cartes est désigné ci-après par le terme générique "la Carte". Ces Cartes sont régies par les présentes Conditions générales composées des Conditions de fonctionnement de la Carte communes à tous les schémas de cartes de paiement (cf. Partie 1) ainsi que des Conditions de fonctionnement spécifiques au schéma de carte de paiement dont la (ou les) marque(s) est (sont) apposée(s) sur la Carte (cf. Partie 2). Ces Cartes sont également régies, le cas échéant, par les Conditions Particulières propres au type de Carte souscrite et/ou propres aux services optionnels de la Carte, choisis par son titulaire, ci-après désigné « le Titulaire de la Carte ». Selon la Carte souscrite, cette dernière fait bénéficier son Titulaire de diverses prestations d'assistance et d'assurance décrites dans la brochure propre à cette Carte. Le détail de ces garanties figure dans les notices d'assistance et d'assurance disponibles sur le site internet de l'Émetteur ou auprès du guichet sur simple demande.

### Glossaire :

**Accepteur** : désigne un commerçant, tout prestataire de services, toute personne exerçant une profession libérale, susceptible d'utiliser une carte d'un schéma de cartes de paiement proposé par l'Acquéreur, et d'une manière générale, tout professionnel vendant ou louant des biens ou des prestations de services.

**Acquéreur** : désigne tout établissement de crédit ou de paiement habilité à organiser l'acceptation des cartes portant la marque du schéma de carte de paiement avec lequel l'Accepteur a signé un contrat pour ce faire.

**Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat)** : l'Établissement fournit une carte de paiement liée au compte du client. Le montant de chaque opération effectuée à l'aide de cette carte est débité directement et intégralement sur le compte du client, au jour le jour.

**Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit différé)** : l'Établissement fournit une carte de paiement liée au compte du client. Le montant de chaque opération effectuée à l'aide de cette carte est débité directement et intégralement sur le compte du client, à une date convenue. Elle permet également d'effectuer des retraits qui sont débités au jour le jour sur le compte.

**Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique)** : l'Établissement fournit une carte de paiement liée au compte du client. Le montant de chaque opération effectuée à l'aide de cette carte est débité directement et intégralement sur le compte du client, après vérification automatique et systématique du solde (ou provision) disponible sur son compte.

**Jours ouvrables** : désigne un jour au cours duquel les PSP ainsi que tous les autres intervenants nécessaires à l'exécution d'une opération de paiement, exercent leur activité.

**Opération de paiement** : désigne une action consistant à verser, transférer ou retirer des fonds, ordonnée par le Titulaire de la carte ou par le bénéficiaire de l'Opération de paiement.

**Paiement par carte (la carte est émise par la banque)** : le compte est débité, de façon immédiate ou différée, du montant d'un paiement par carte.

**Prestataire de Services de Paiement (PSP)** : désigne les établissements de paiement, les établissements de monnaie électronique, les établissements de crédit et les prestataires de services d'information sur les comptes.

**Retrait d'espèces (cas de retrait en euro dans la zone euro à un distributeur automatique d'un autre établissement avec une carte de paiement internationale)** : le client retire des espèces à partir de son compte, en euro avec une carte de paiement internationale depuis le distributeur automatique d'un autre établissement.

**Retrait d'espèces au distributeur automatique de billets (cas d'un retrait à un distributeur automatique de la banque)** : le compte est débité du montant d'un retrait d'espèces effectué au moyen d'une carte de retrait ou de paiement à un distributeur automatique de billets.

**Versement d'espèces** : le compte est crédité du montant d'un versement d'espèces.

### PARTIE 1

#### Conditions de fonctionnement de la Carte communes à tous les schémas de cartes de paiement

#### ARTICLE 1 - OBJET DE LA CARTE

**1.1** - La Carte est un instrument de paiement émis par l'Émetteur à l'usage exclusif du Titulaire de la Carte lui permettant de réaliser des opérations de paiement et ayant uniquement pour finalités de :

- **effectuer des retraits d'espèces** auprès des appareils de distribution automatique de billets (ci-après DAB (Distributeur Automatique de Billets) / GAB (Guichet Automatique de Banque)) ou aux guichets des établissements dûment habilités à fournir des services de paiement, affichant la (l'une des) marque(s) apposée(s) sur la Carte et pour ce dernier type de retrait dans les limites des disponibilités du guichet payeur et sur présentation d'une pièce d'identité en cours de validité ;

- **régler des achats de biens et des prestations de services** chez des Accepteurs, équipés de Terminaux de Paiement Electroniques (ci-après "TPE") ou Automates (ci-après dénommés collectivement « Equipements Electroniques ») affichant la (l'une des) marque(s) apposée(s) sur la Carte ;

- **régler des dons ou des cotisations** à toute entité dûment habilitée pour les percevoir ou les recevoir et susceptible d'utiliser le(s) schéma(s) de cartes de paiement dont la (l'une des) marque(s) est apposée sur la Carte ;

- **régler à distance des achats de biens et des prestations de services** à des Accepteurs affichant la (l'une des) marque(s) apposée(s) sur la Carte ;

- **transférer des fonds** vers toute personne dûment habilitée à recevoir de tels fonds ;

- **de recevoir en tant que bénéficiaire des opérations de transfert de fonds**, sur le compte sur lequel fonctionne la Carte, sous réserve de l'éligibilité au service de transfert de fonds. Ces opérations de transfert de fonds peuvent être ordonnées par :

- un Accepteur pour le règlement de sommes dues au Titulaire de la Carte (en dehors du remboursement d'une opération réglée par Carte tel que prévu à l'article 6.7) ;
- ou une personne elle-même titulaire d'une carte ayant initié une opération de transfert à distance au bénéfice du Titulaire de la Carte, par l'intermédiaire d'un organisateur de l'opération de transfert de fonds (prestataire de service de transfert de fonds dûment habilité pour organiser pour le compte de ses clients des échanges financiers avec les Prestataires de services de Paiement des clients donneurs d'ordre et des bénéficiaires).

La Carte permet également au Titulaire de la Carte d'autoriser un Accepteur à procéder à une demande de renseignement faite par l'Équipement Electronique ou par le système d'acceptation à l'occasion :

- d'une opération de paiement en vue de la location de biens ou de services,
- ou d'un enregistrement de la Carte dans un Portefeuille numérique,
- ou d'une demande de l'Accepteur en vue d'une ou de plusieurs opérations de paiement par Carte planifiée(s) avec le consentement du Titulaire de la Carte.

**1.2** - La Carte à autorisation systématique est un instrument de paiement émis par l'Émetteur à l'usage exclusif du Titulaire de la Carte lui permettant de réaliser des opérations de paiement pour les finalités listées à l'article 1.1. Pour les opérations de paiement ayant pour finalité de régler des achats de biens et des prestations de services, la Carte à

autorisation systématique n'est pas acceptée chez les Accepteurs équipés d'un Equipement Electronique n'ayant pas la possibilité technique d'émettre une demande d'autorisation (ex : péages d'autoroute, péages de parking ...).

**1.3** - La Carte décrite ci-dessus permet également, le cas échéant, d'avoir accès à d'autres services offerts par l'Émetteur de la Carte et régis par des dispositions spécifiques.

**1.4** - Cette Carte n'est utilisée qu'à des fins non professionnelles. Le Titulaire de la Carte s'interdit d'en faire un usage différent de ceux décrits ci-dessus.

**1.5** - La Carte ne saurait être utilisée pour le règlement des achats de biens ou des prestations de services en vue de leur revente.

**1.6** - L'Émetteur met à disposition du Titulaire, une Carte disposant de la technologie dite "sans contact" dont les conditions de fonctionnement sont régies par le présent article ainsi que les articles 4.6. (« Dispositions relatives à l'utilisation de la technologie "sans-contact" »), 5.1 (« Retraits d'espèces dans les DAB/GAB ou auprès des guichets ») et 6.8. (« Modalités d'utilisation de la technologie "sans contact" pour le règlement d'achats de biens et de prestations de services chez des Accepteurs ») des présentes conditions générales.

La technologie "sans contact" permet le règlement rapide d'achats de biens ou de prestations de services aux Equipements Electroniques des Accepteurs équipés en conséquence, avec une lecture à distance de la Carte.

Le Titulaire de la Carte peut également effectuer des opérations de retraits auprès des DAB/GAB ou Automates de l'Émetteur présentant un dispositif identifiant la présence de la technologie dite "sans contact", par la présentation et le maintien de la Carte devant le dispositif suivis de la frappe de son code confidentiel sur le clavier.

Il est alors expressément convenu entre l'Émetteur et le Titulaire de la Carte que l'utilisation de la Carte avec la technologie « sans contact » est soumise aux dispositions qui lui sont applicables en pareil cas.

En cas de modification, demandée par le Titulaire, de la fonction sans contact de sa Carte (suppression ou ajout), sa demande sera traitée dans un délai de 3 jours maximum et sera ensuite prise en compte lors de la prochaine opération de paiement assortie d'une demande d'autorisation.

**1.7** - La Carte permet enfin, lorsque le Titulaire de la Carte est équipé du boîtier lecteur associé, de servir d'élément d'authentification dudit Titulaire, dans le but de lutter contre la fraude de façon générale.

**1.8** - En application du Règlement UE 2015/751 du 29 avril 2015, les Cartes émises dans l'Espace Economique Européen (les Etats membres de l'Union Européenne, l'Islande, le Liechtenstein et la Norvège - ci-après l'"EEE") sont classées en quatre catégories : les cartes de "débit", les cartes de "crédit", les cartes "prépayées" et les cartes "commerciales". Le présent contrat traite des Cartes entrant dans les catégories "débit" et "crédit".

Les Cartes entrant dans la catégorie "débit" sont les Cartes à débit immédiat. Elles portent, au recto, la mention "DEBIT".

Les Cartes entrant dans la catégorie "crédit" sont les Cartes à débit différé, c'est-à-dire les Cartes dont le montant de l'ensemble des opérations intervenues sur une période est débité du compte sur lequel fonctionne la Carte en un seul montant cumulé en fin de mois civil, et/ou les Cartes adossées à un crédit renouvelable, au sens du Code de la consommation. Elles portent, au recto, soit la mention "CREDIT", lorsqu'il s'agit de Cartes à débit différé, soit la mention "CARTE DÉ CREDIT", lorsqu'il s'agit de Cartes adossées à un crédit renouvelable.

L'Accepteur peut décider de ne pas accepter l'ensemble des catégories de Cartes. Dans ce cas, l'Accepteur doit en informer clairement et sans ambiguïté le Titulaire de la Carte. Avant d'effectuer un paiement, le Titulaire de la Carte doit donc vérifier que la catégorie de Carte dont il dispose est bien acceptée par l'Accepteur.

## ARTICLE 2 - DELIVRANCE DE LA CARTE

**2.1** - La Carte est délivrée par l'Émetteur, dont elle reste la propriété, à ses clients titulaires d'un compte et/ou à leurs mandataires dûment habilités, sur demande des clients et sous réserve d'acceptation de la demande.

L'Émetteur peut ne pas délivrer de Carte. Dans ce cas, il informe le titulaire du compte des motifs de sa décision sur demande de ce dernier. Lorsque le Titulaire de la Carte est une personne mineure, la Carte est délivrée sur demande formulée par le représentant légal du mineur, sous réserve de l'acceptation de la demande. Le représentant légal du Titulaire de la Carte, après avoir pris connaissance des présentes conditions générales de la Carte, ainsi que des fonctions et services y étant attachés, donne, par sa signature apposée aux conditions

particulières, son accord à la délivrance de la Carte à la personne mineure qui en devient Titulaire. Il donne en tant que de besoin tous pouvoirs au Titulaire de la Carte pour initier toutes les opérations permises par cette Carte, tant sur le compte sur lequel la Carte fonctionne que sur les comptes auxquels elle donne accès, sauf si ces derniers font l'objet d'une exclusion expresse mentionnée aux conditions particulières.

**2.2** - Par mesure de sécurité, la Carte peut être bloquée lors de sa délivrance. Pour la débloquer, le Titulaire de la Carte doit effectuer une première transaction avec frappe de son code confidentiel. Dans ce cas, le blocage et les modalités d'activation de la Carte sont rappelés sur un sticker collé sur la Carte ou sur le courrier accompagnant la Carte.

L'Émetteur interdit au Titulaire de la Carte d'apposer des étiquettes adhésives ou des autocollants ou de procéder à toute inscription sur la Carte à l'exception de la signature visée ci-dessous.

La Carte est rigoureusement personnelle, son Titulaire devant, dès réception, y apposer obligatoirement sa signature dès lors qu'un espace prévu à cet effet existe sur le support de la Carte. Il est strictement interdit au Titulaire de la Carte de la prêter ou de s'en déposséder.

Lorsqu'un panneau de signature figure sur cette Carte, l'absence de signature sur ladite Carte justifie son refus d'acceptation.

Le Titulaire de la Carte s'interdit d'apporter toute altération fonctionnelle ou physique à la Carte susceptible d'entraver son fonctionnement et celui des TPE, automates et DAB/GAB de quelque manière que ce soit.

Le Titulaire de la Carte s'engage à utiliser la Carte ainsi que son numéro, exclusivement dans le cadre du (des) schéma(s) de cartes de paiement (système de cartes de paiement) dont la (l'une des) marque(s) est apposée sur la Carte et à respecter les règles afférentes à chacun desdits schémas.

## ARTICLE 3 - DONNEES DE SECURITE PERSONNALISEES

Les Données de Sécurité Personnalisées sont des données personnalisées fournies au Titulaire de la Carte par l'Émetteur à des fins d'authentification forte, pour lui permettre notamment d'initier des opérations de paiement électronique.

### 3.1 - Code confidentiel

L'Émetteur met à la disposition du Titulaire de la Carte un code qui lui est communiqué confidentiellement et uniquement à lui. Le Titulaire de la Carte dispose sous certaines conditions de la possibilité de modifier son code confidentiel conformément aux instructions qui lui sont communiquées lors de la(es) procédure(s) de modification prévues par l'Émetteur. Le choix du code confidentiel et sa modification s'effectuent sous la seule responsabilité du Titulaire de la Carte, cette modification doit s'opérer de manière confidentielle et à l'abri des regards indiscrets. Les conditions financières de ce service sont fixées et notifiées par l'Émetteur dans les conditions tarifaires.

Le Titulaire de la Carte doit prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité de sa Carte et du code confidentiel et plus généralement de toutes autres Données de Sécurité Personnalisées. Il doit donc tenir absolument secret son code et ne pas le communiquer à qui que ce soit. Il ne doit pas notamment l'inscrire sur la Carte, ni sur tout autre document. Il doit veiller à le composer à l'abri des regards indiscrets.

Il doit utiliser son code confidentiel ou, le cas échéant, ses Données de Sécurité Personnalisées chaque fois qu'il en reçoit l'instruction par les Equipements Electroniques et DAB/GAB, sous peine d'engager sa responsabilité.

Ce code lui est indispensable aux fins d'authentification forte dans l'utilisation d'Equipements Electroniques et DAB/GAB affichant la (l'une des) marque(s) apposée(s) sur la Carte et de tout terminal à distance (par exemple lecteur sécurisé connecté à un ordinateur, décodeur TV, téléphone mobile avec insertion de la Carte), conçus de façon qu'aucune opération ne puisse être effectuée sans mise en œuvre de ce code confidentiel.

Le nombre d'essais successifs de composition du code confidentiel est limité à 3 (trois) sur ces Equipements Electroniques et DAB/GAB. Au troisième essai infructueux, le Titulaire de la Carte provoque l'invalidation de la Carte et/ou le cas échéant sa capture.

Lorsque le Titulaire de la Carte utilise un terminal à distance avec frappe du code confidentiel, il doit s'assurer que ce terminal est agréé par le schéma de carte de paiement utilisé en vérifiant la présence de la (l'une des) marques apposée(s) sur la Carte et l'utiliser exclusivement pour les finalités visées à l'article 1 ci-dessus. Il doit prendre toutes les mesures propres pour assurer la sécurité des Données de Sécurité Personnalisées qui, outre le code confidentiel, peuvent être un terminal à distance dont il a la garde.

### 3.2 - Autres Données de Sécurité Personnalisées

En cas d'opération effectuée sur Internet (achat de biens et de prestations de services en ligne ou ordre de transfert de fonds donné sur Internet), le Titulaire de la Carte peut être tenu d'authentifier cette

opération au moyen d'un procédé d'authentification forte convenu entre lui et l'Emetteur et dont les éléments nécessaires à cette authentification lui auront été communiqués préalablement par l'Emetteur. Cette opération effectuée sur Internet est alors dite « sécurisée ». A défaut d'authentification probante, l'opération sera refusée. Lesdits éléments permettant l'authentification forte peuvent varier en fonction du procédé d'authentification choisi par le Titulaire de la Carte. Ce dernier doit prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité et la confidentialité de ces éléments d'authentification. Il doit les tenir absolument secrets et ne pas les communiquer à qui que ce soit. Lors de l'opération effectuée sur Internet, il incombe au Titulaire de la Carte de se placer dans un contexte de confidentialité, notamment lors de cette authentification, et de veiller à y rester tout au long de l'opération, et ce jusqu'à son terme, ceci afin d'être à l'abri des regards indiscrets.

L'attention du Titulaire de la Carte est particulièrement attirée sur les pratiques dites de « hameçonnage » (encore appelé « phishing ») ou de vol d'identité : l'Emetteur rappelle expressément qu'en aucun cas, il ne sera amené à demander au Titulaire de la Carte et ce, pour quelque motif que ce soit, la communication de ses Données de Sécurité Personnalisées, identifiant, mot de passe ou tout autre élément d'authentification complémentaire, que ce soit par téléphone, courrier électronique, service de messagerie, SMS, fax, ou tout autre moyen. Le Titulaire de la Carte doit prendre toute mesure raisonnable pour préserver la sécurité de ses Données de Sécurité Personnalisées et être particulièrement vigilant en cas de demande par un tiers de communication de ses données bancaires personnelles, notamment suite à une prise de contact qu'il n'a pas sollicité lui-même. En outre, le Titulaire de la Carte s'engage notamment à prendre toutes les mesures nécessaires afin de garantir le niveau requis de protection de son matériel ainsi que de ses documents, données et logiciels contre tous risques de virus ou de logiciels espions quels qu'ils soient. Il s'engage à prendre régulièrement connaissance des informations de sécurité qui lui sont communiquées sur le site de l'Emetteur ou sur son espace personnel bancaire s'il dispose d'un contrat de banque à distance.

#### ARTICLE 4 - FORME DU CONSENTEMENT ET IRREVOCABILITE

**4.1** - Le Titulaire de la Carte donne son consentement, pour réaliser une opération de paiement, avant ou après la détermination de son montant :

- par la frappe de son code confidentiel sur le clavier d'un DAB/GAB ou d'un Equipement Electronique, en vérifiant la présence de la (l'une des) marque(s) sur la Carte ;
- par l'introduction de la Carte dans un Equipement Electronique dépourvu de clavier destiné à la frappe du code confidentiel ;
- par la communication et/ou confirmation des données liées à l'utilisation à distance de la Carte (paiement à distance d'achats de biens et de prestations de services), le cas échéant via un portefeuille numérique agréé par l'Emetteur (portefeuille numérique interbancaire ou agréé par le(s) schéma(s) de cartes de paiement dont la (l'une des) marque(s) est apposée sur la Carte) ;
- par la signature manuscrite sur les tickets émis par l'Equipement Electronique tant à destination de l'Accepteur que du Titulaire de la Carte ;
- par la présentation et le maintien de la Carte devant un dispositif identifiant la présence de la technologie dite "sans contact". Cette cinématique est également valable lorsque la Carte est matérialisée et intégrée dans un autre support (ex : téléphone mobile), et ce dans le cadre d'un dispositif agréé par l'Emetteur. De même, cette cinématique est également valable lorsque les données liées à l'utilisation de la Carte sont utilisées via un autre support (ex : téléphone mobile), à la condition que le consentement soit donné dans le cadre d'un dispositif agréé par l'Emetteur.

**4.2** - Il est convenu que le Titulaire de la Carte peut utiliser sa Carte pour une série d'opérations de paiements ci-après appelés "paiements récurrents et/ou échelonnés" pour des achats de biens et/ou de prestations de services (par exemple abonnements ou commandes avec livraison échelonnée).

Le Titulaire de la Carte donne son consentement à la série d'opérations :

- par la communication et/ou confirmation des données liées à l'utilisation à distance de la Carte lors de la première opération,
- par la communication et/ou confirmation des données liées à l'utilisation à distance de sa Carte (paiement à distance d'achats de biens et de prestations de services), le cas échéant via un portefeuille numérique agréé par l'Emetteur (portefeuille numérique interbancaire ou agréé par le(s) schéma(s) de cartes de paiement dont la (l'une des) marque(s) est apposée sur la Carte) lors de la première opération.

La première opération de paiement est alors conforme à l'article 4.1. Le Titulaire de la Carte peut retirer pour l'avenir son consentement à

l'exécution d'une opération ou série d'opérations au plus tard à la fin du Jour ouvrable précédant le jour convenu pour son exécution.

**4.3** - Le Titulaire de la Carte peut également donner son consentement à l'exécution d'une opération de paiement en début de prestation de location de biens ou de services (pré-autorisation) pour un montant maximum connu et dont le montant définitif est déterminé à l'issue de la prestation.

Le montant maximum ainsi autorisé peut impacter les plafonds d'utilisation de la Carte fixés et notifiés par l'Emetteur, mais n'entraîne pas un blocage des fonds sur le compte.

**4.4** - Dès que ce consentement a été donné, l'ordre de paiement est irrévocable.

Toutefois le Titulaire de la Carte peut faire opposition au paiement en cas de procédure de redressement judiciaire ou de liquidation judiciaire de l'Accepteur, tant que le compte du Prestataire de Services de Paiement de l'Accepteur n'a pas été crédité du montant de l'opération de paiement.

**4.5** - L'Emetteur reste étranger, dans l'EEE, à tout différend commercial, c'est-à-dire autre que celui relatif à l'ordre de paiement, pouvant survenir entre le Titulaire de la Carte et l'Accepteur. L'existence d'un tel différend ne peut en aucun cas justifier le refus du titulaire de la Carte et/ou du titulaire du compte sur lequel fonctionne la Carte d'honorer son paiement.

#### **4.6 - Dispositions relatives à l'utilisation de la technologie "sans-contact"**

**4.6.1** - Le présent article régit la forme du consentement en cas d'utilisation en mode "sans-contact" pour le règlement d'achats de biens et de prestations de services chez des Accepteurs :

1) le Titulaire de la Carte donne son consentement pour réaliser une opération de paiement par la présentation et le maintien de la Carte devant un dispositif identifiant la présence de la technologie dite "sans contact" aux Equipements Electroniques placés auprès des caisses de l'Accepteur, sans frappe du code confidentiel. Toutefois, le Titulaire de la Carte pourra être invité à composer son code confidentiel pour réaliser son opération de paiement, en suivant les instructions qui apparaissent sur l'Equipement Electronique de l'Accepteur.

L'opération de paiement est autorisée si le Titulaire de la Carte a donné son consentement sous cette forme.

L'enregistrement de l'opération de paiement peut figurer sur le ticket édité par l'Equipement Electronique situé chez l'Accepteur.

2) à des fins sécuritaires, le montant unitaire maximum de chaque opération de paiement en mode "sans contact" et le montant cumulé maximum des règlements successifs en mode "sans contact" sont définis selon les plafonds fixés et notifiés par l'Emetteur dans tout document approuvé, le cas échéant tacitement, par le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte. En conséquence, au-delà de ce montant cumulé maximum, une opération de paiement avec frappe du code confidentiel doit être effectuée par le Titulaire de la Carte pour continuer à l'utiliser en mode "sans contact" et réinitialiser le montant cumulé maximum disponible.

En cas d'utilisation sur un automate de paiement offrant uniquement une possibilité d'acceptation en paiement en mode "sans contact", le Titulaire de la Carte est informé et accepte que son paiement puisse lui être refusé conformément aux dispositions prévues dans le présent article et, dans ce cas, qu'il devra faire :

- soit un paiement en mode contact classique avec frappe de code ailleurs que sur ledit automate,
  - soit un retrait,
- avant de pouvoir se servir dudit automate de paiement.

**4.6.2** - Le présent article régit la forme du consentement en cas d'utilisation en mode "sans-contact" pour des retraits d'espèces dans les DAB/GAB ou Automates de l'Emetteur.

Le Titulaire de la Carte donne son consentement pour réaliser une opération de retrait avant ou après la détermination de son montant par la frappe de son code confidentiel sur le clavier d'un GAB/DAB ou Automate de l'Emetteur.

L'opération de retrait est autorisée si le Titulaire de la Carte a donné son consentement sous la forme définie ci-dessus.

Dès ce moment, l'ordre est irrévocable.

## **ARTICLE 5 - MODALITES D'UTILISATION DE LA CARTE POUR LES RETRAITS D'ESPECES, LES OPERATIONS DE « QUASI ESPECES », LES DEPOTS D'ESPECES OU DE CHEQUES ET AUTRES SERVICES**

### **5.1 - Retraits d'espèces dans les DAB/GAB ou auprès des guichets et opérations de « quasi-espèces »**

**5.1.1** Les retraits d'espèces sont possibles dans la limite des plafonds fixés et notifiés par l'Émetteur dans les conditions particulières ou dans tout document approuvé, le cas échéant tacitement, par le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte. Ces plafonds peuvent être différents selon que les retraits sont effectués :

- sur les DAB/GAB affichant la (l'une des) marque(s) apposée(s) sur la Carte de l'Émetteur ou sur ceux des autres établissements,
- en France, en Europe ou dans le monde entier sur les DAB/GAB affichant la (l'une des) marque(s) apposée(s) sur la Carte,
- auprès des guichets de l'Émetteur ou auprès de ceux des autres établissements affichant la (l'une des) marque(s) apposée(s) sur la Carte. Les retraits d'espèces auprès des guichets sont possibles dans les limites des disponibilités du guichet payeur et sur présentation d'une pièce d'identité en cours de validité.

**5.1.2** Les opérations dites de "quasi-espèces" (achat de jetons dans les casinos ou cercles de jeux ou encore achats de devises auprès des changeurs manuels) sont assimilées à des retraits d'espèces. Pour ces opérations, ce sont donc les plafonds fixés et notifiés par l'Émetteur pour les retraits d'espèces qui seront impactés.

**5.1.3** Les montants enregistrés des retraits d'espèces et opérations de "quasi-espèces" sont débités immédiatement du compte sur lequel fonctionne la Carte, y compris pour les Cartes à débit différé, sans aucune obligation d'indiquer le numéro ou le Titulaire de la Carte utilisée, notamment lorsque plusieurs Cartes fonctionnent sur le même compte. Les commissions éventuelles sont portées dans les délais habituels propres aux retraits d'espèces au débit du compte sur lequel fonctionne la Carte.

Le montant de ces opérations figure sur le relevé d'opérations visé à l'article 6. Il appartient au titulaire du compte sur lequel fonctionne la Carte de vérifier la régularité des opérations de retrait figurant sur le relevé d'opérations.

Lorsque le Titulaire de la Carte utilise la technologie "sans contact" pour effectuer un retrait :

1) il doit en toutes circonstances se conformer aux instructions qui apparaissent sur le DAB/GAB ou l'Automate de l'Émetteur.

2) les opérations de retrait reçues par l'Émetteur sont automatiquement débitées du compte sur lequel fonctionne la Carte sur le vu des enregistrements des opérations de retrait en mode "sans contact" ou leur reproduction sur un support informatique durable.

Les retraits sur DAB/GAB effectués pourront donner lieu à facturation de frais forfaitaires dans les limites fixées et notifiées par l'Émetteur, dans les conditions tarifaires particulières ou dans tout document approuvé, le cas échéant tacitement, par le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte.

Le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte doit, préalablement à chaque retrait et sous sa responsabilité, s'assurer de l'existence audit compte d'un solde suffisant et disponible et le maintenir jusqu'au débit correspondant.

Si le Titulaire de la Carte dispose d'un contrat de banque à distance comprenant l'accès internet et si la Carte le permet, il a la possibilité de gérer la mise hors service temporaire ou sans limitation de durée de la fonctionnalité de retrait de sa Carte. La prise en compte par l'Émetteur des demandes de modification effectuées dans ce cadre vaudra accord de sa part et ne fera l'objet d'aucune édition de document.

### **5.2 - Dépôts d'espèces, de chèques, d'effets ou d'autres valeurs**

Les dépôts d'espèces, de chèques, d'effets ou d'autres valeurs sont possibles avec la Carte uniquement dans les automates de dépôts et dans les GAB autorisant la fonction dépôt de l'Émetteur ainsi que dans les appareils similaires des banques du réseau CREDIT MUTUEL et du réseau CIC utilisant le même système d'information.

Les opérations de dépôts dans les GAB ne peuvent concerner que les versements en espèces ou remises de chèques préalablement endossés et peuvent être réalisées, soit sur le compte sur lequel fonctionne la Carte, soit sur le ou les comptes auxquels la Carte donne accès à condition qu'il s'agisse d'un compte courant ou d'un compte sur livret. Chaque type de dépôt doit impérativement faire l'objet d'une opération distincte.

Concernant les dépôts d'espèces, les billets et les pièces doivent être déposés de manière dissociée dans des enveloppes séparées.

Lors d'un dépôt sur un des appareils désignés précédemment, le Titulaire de la Carte saisit le montant du dépôt sur le clavier de l'appareil. L'appareil ne pouvant contrôler automatiquement le montant du dépôt, celui-ci ne sera définitivement enregistré qu'après vérification par l'Émetteur. Les montants des dépôts ne pourront être retirés le jour du dépôt et ne seront disponibles qu'après vérification par l'Émetteur et après confirmation par inscription définitive en compte, sous réserve d'encaissement et de bonne fin en ce qui concerne les chèques.

En cas de différence entre le montant saisi par le Titulaire de la Carte et le montant contrôlé par l'Émetteur, le montant contrôlé par l'Émetteur est réputé être exact et est enregistré en tant que montant du dépôt, ceci sans préjudice pour le Titulaire de la Carte d'apporter la preuve contraire afin de modifier le montant du dépôt initialement enregistré.

Les montants enregistrés de ces dépôts sont inscrits, au plus tard le Jour ouvrable suivant la date de dépôt, au compte concerné sans aucune obligation d'indiquer le numéro ou le Titulaire de la Carte utilisée, notamment lorsque plusieurs Cartes fonctionnent sur le même compte.

Les dépôts sur automates ou sur GAB pourront donner lieu à facturation de frais indiqués dans les conditions tarifaires publiées par l'Émetteur ou dans tout document approuvé, le cas échéant tacitement, par le Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte.

La Carte permet aussi d'offrir un accès privilégié aux Distributeurs de rouleaux de monnaie et aux coffres 4 ou 6 cases installés par l'Émetteur pour les points de ventes équipés.

### **5.3 - Virements**

Les virements pourront être initiés réciproquement entre le compte sur lequel la Carte fonctionne et ceux auxquels elle donne accès. Les opérations de virement au profit d'un tiers, lorsqu'elles sont possibles, ne pourront être initiées qu'à partir du seul compte sur lequel la Carte fonctionne. Tout virement sera exécuté dans la limite du solde disponible du compte à débiter.

### **5.4 - Interrogation des comptes**

Le Titulaire de la Carte a la possibilité d'utiliser les GAB pour connaître le solde du compte sur lequel fonctionne la Carte ou des comptes auxquels la Carte donne accès. Le solde communiqué est le dernier solde connu par le centre de traitement informatique au moment de l'interrogation. Le solde est donné sous réserve des opérations en cours. Le Titulaire de la Carte pourra procéder à l'interrogation de ses comptes en mode "sans contact" avec saisie de son code confidentiel sur les DAB/GAB ou Automate de l'Émetteur si ceux-ci disposent de la technologie sans contact.

### **5.5 - Demande de chéquier**

Le Titulaire de la Carte peut effectuer une demande de chéquier à partir des GAB. Toutefois, un seul chéquier peut être demandé et, selon la demande, le chéquier sera expédié aux conditions habituelles au domicile du Titulaire ou tenu à sa disposition auprès de l'Émetteur.

Le Titulaire de la Carte pourra effectuer une demande de renouvellement de son chéquier en mode "sans contact" avec saisie de son code confidentiel sur les DAB/GAB ou Automate de l'Émetteur si ceux-ci disposent de la technologie "sans contact".

## **ARTICLE 6 - MODALITÉS D'UTILISATION DE LA CARTE POUR LE REGLEMENT D'ACHATS DE BIENS ET DE PRESTATIONS DE SERVICES CHEZ DES ACCEPTEURS**

**6.1** - La Carte est un instrument de paiement qui ne doit être utilisé que pour régler des achats de biens et des prestations de services à des Accepteurs adhérents au(x) schéma(s) de cartes de paiement dont la (l'une des) marque(s) est apposée sur la Carte.

**6.2** - Ces opérations de paiement sont possibles dans la limite des plafonds fixés et notifiés par l'Émetteur dans les conditions particulières ou dans tout document approuvé, le cas échéant tacitement, par le Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte.

**6.3** - Les paiements par Carte sont effectués selon les conditions et procédures en vigueur chez les Accepteurs ayant adhéré à un des schémas de cartes de paiement dont la (l'une des) marque(s) est apposée sur la Carte. Ces conditions et procédures comportent en principe un contrôle des Données de Sécurité Personnalisées et sous certaines conditions définies par les schémas de cartes de paiement, une demande d'autorisation auprès de l'Émetteur.

Lorsque ces conditions et procédures impliquent la signature par le Titulaire de la Carte du ticket émis par l'Accepteur et que la Carte fournie par l'Émetteur prévoit l'apposition de la signature, la vérification de la conformité de cette signature par rapport au spécimen déposé sur la Carte incombe à l'Accepteur. Dans le cas où il n'existe pas de panonceau de signature sur la Carte, la conformité de la signature est vérifiée avec

celle qui figure sur la pièce d'identité présentée par le Titulaire de la Carte.

L'Accepteur a la possibilité d'installer un mécanisme de sélection prioritaire d'une marque ou d'une application de paiement de Carte sur l'Équipement Electronique. Le Titulaire de la Carte peut passer outre la sélection prioritaire automatique effectuée par l'Accepteur dans son Équipement Electronique en choisissant une autre marque apposée sur sa Carte ou une autre application de paiement, parmi celles affichées comme « acceptées » par l'Accepteur.

**6.4** - Les opérations de paiement reçues par l'Émetteur sont automatiquement débitées du compte sur lequel fonctionne la Carte selon les dispositions convenues entre le titulaire de celui-ci et l'Émetteur dans les conditions particulières ou dans tout document approuvé, le cas échéant tacitement, par le Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte.

Même si ces conventions prévoient un différé de paiement, l'Émetteur a la faculté de débiter immédiatement le compte du montant des opérations de paiement effectuées à l'aide de la Carte en cas de décès, d'incapacité juridique du Titulaire de la Carte et/ou du titulaire du compte, d'incidents de paiement ou de fonctionnement du compte (saisies et autres procédures d'exécution civiles, fiscales et administratives), de clôture du compte ou du retrait de la Carte par l'Émetteur, décision qui sera notifiée au Titulaire de Carte et/ou du compte par simple lettre.

De même, l'Émetteur a la faculté de débiter immédiatement le compte du montant des opérations de paiement réalisées au moyen de la Carte si le cumul des opérations de paiement dépasse les plafonds fixés et notifiés par l'Émetteur.

Pour les ordres de paiement donnés en ligne, le Titulaire de la Carte peut être tenu de respecter une procédure sécuritaire selon les modalités convenues avec l'Émetteur.

En outre, si le Titulaire de la Carte dispose d'un contrat de banque à distance comprenant l'accès internet et si la Carte le permet, il a la possibilité de gérer la mise hors service temporaire ou sans limitation de durée de certaines fonctionnalités de paiement, notamment les paiements donnés en ligne pour les opérations nécessitant la communication du numéro de sa Carte à un tiers ainsi que les paiements effectués à l'étranger. La prise en compte par l'Émetteur des demandes de modification effectuées dans ce cadre vaudra accord de sa part et ne fera l'objet d'aucune édition de document.

#### **6.5 - Débit immédiat – Débit différé Débit (Carte de débit immédiat)**

Le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte doit, préalablement à chaque opération de paiement et sous sa responsabilité, s'assurer de l'existence au compte sur lequel fonctionne la Carte d'un solde suffisant et disponible et le maintenir jusqu'au débit correspondant.

#### **Crédit (Carte de débit différé ou Carte de crédit)**

Le Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte doit s'assurer que le jour du débit des règlements par la Carte, le compte présente un solde suffisant et disponible.

#### **Modification du type de débit entraînant la modification de la catégorie de Carte**

Pour certaines Cartes, en cas de modification par le Titulaire de la Carte du type de débit ayant pour effet de substituer un débit immédiat au débit différé ou inversement, la fabrication d'une nouvelle Carte est nécessaire. Le Titulaire devra restituer la Carte en sa possession à l'Émetteur, afin que lui soit remise la nouvelle Carte configurée selon la nature de débit souhaitée. La fabrication de la nouvelle Carte fera l'objet d'une facturation selon les conditions tarifaires publiées par l'Émetteur ou dans tout document approuvé, le cas échéant tacitement, par le Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte.

**6.6** - Le montant détaillé (montant, commissions, taux de change), sauf exception, des opérations de paiement par Carte passées au débit du compte sur lequel fonctionne la Carte figure sur un relevé des opérations envoyé au moins une fois par mois sur un support dématérialisé ou sur un support papier.

Le relevé des opérations peut également être consulté par voie électronique s'il dispose d'un contrat de banque à distance.

Il appartient au titulaire du compte sur lequel fonctionne la Carte de vérifier la régularité des opérations de paiement figurant sur le relevé d'opérations.

Pour certaines Cartes, l'Émetteur pourra faire figurer de manière regroupée sur le relevé des opérations, certaines opérations de paiement de petits montants passées par Carte au débit du compte.

Ainsi, les opérations de paiement d'un montant inférieur à un plafond précisé sur le relevé des opérations ou sur son espace personnel bancaire de son contrat de banque à distance figurent au débit du compte dans un montant global, selon les conditions suivantes :

- pour une Carte à débit immédiat, lorsque ces opérations de paiement auront été effectuées auprès d'un même Accepteur dans la même journée,
- pour une Carte à débit différé, lorsque ces opérations de paiement auront été effectuées auprès d'un même Accepteur entre deux dates d'arrêt.

Le Titulaire de la Carte aura la possibilité de consulter le détail de ces opérations en se rendant sur son espace personnel bancaire de son contrat de banque à distance, ou sur demande auprès de son guichet.

En cas de demande du Titulaire de la Carte de suppression ou de mise en place de la fonction de regroupement des opérations de petits montants, sa demande sera traitée dans un délai de 2 jours maximum et sera ensuite prise en compte lors de la prochaine opération de paiement.

**6.7** - La restitution à l'Accepteur d'un bien ou d'un service réglé par Carte ne peut faire l'objet d'une demande de remboursement crédité au compte au moyen de la Carte que s'il y a eu préalablement une opération débitée d'un montant supérieur ou égal. Si un accord est trouvé entre le Titulaire de la Carte et l'Accepteur, ce dernier pourra initier une opération de remboursement sur la même Carte que celle utilisée pour l'opération initiale.

Si l'opération de paiement, faisant l'objet d'une demande de remboursement a été effectuée avec une Carte à débit différé, le montant crédité correspondant au remboursement sera déduit de l'encours carte imputé en fin de mois, selon les dates d'arrêtés mensuels applicables à ces cartes.

#### **6.8 - Modalités d'utilisation de la technologie "sans contact" pour le règlement d'achats de biens et de prestations de services chez des Accepteurs**

Lorsque le Titulaire de la Carte utilise la technologie "sans contact" :

1) il doit en toutes circonstances se conformer aux instructions qui apparaissent sur l'Équipement Electronique situé chez l'Accepteur,

2) les opérations de paiement reçues par l'Émetteur sont automatiquement débitées du compte sur lequel fonctionne la Carte sur le vu des enregistrements des opérations de paiement en mode "sans contact" dans les systèmes d'acceptation ou leur reproduction sur un support informatique durable. En cas de réclamation écrite du Titulaire de la Carte, contestant de bonne foi, avoir donné un tel ordre de paiement, l'opération est remboursée par l'Émetteur. Cette réclamation doit avoir été déposée dans le délai visé à l'article 13 des présentes conditions générales.

#### **6.9 - « DIFFERE PLUS »**

Lorsque l'Émetteur la propose, l'option « DIFFERE PLUS » est une option disponible sur certaines Cartes. Cette option a pour objet de permettre au Titulaire d'une telle Carte, de fractionner les paiements effectués au moyen de cette Carte, sur une période de trois mois maximum, en trois prélèvements mensuels sensiblement d'égal montant, l'Émetteur se réservant la faculté d'opérer tout ajustement et arrondi nécessaires lors du premier prélèvement.

Les paiements concernés par « DIFFERE PLUS » sont ceux permettant :

- de régler, chez les commerçants ou à distance (y compris ceux effectués par le biais du service « P@yweb Card»), des opérations d'achats de biens ou de prestations de services effectuées sur le territoire français ou à l'étranger. Les avoirs et les retraits sont exclus ainsi que les frais relatifs aux opérations internationales qui, pour ces derniers, sont prélevés avec le premier tiers ;
- et, dont le montant est à la fois :
  - o supérieur ou égal à un seuil fixé par le Titulaire de la Carte en accord avec l'Émetteur, appelé seuil de déclenchement, ou à défaut, supérieur ou égal à un montant minimum défini par l'Émetteur et appelé seuil d'éligibilité.
  - o et inférieur ou égal à un montant maximum défini par l'Émetteur, appelé plafond d'éligibilité.

Le seuil de déclenchement ne pourra être ni supérieur au plafond d'éligibilité, ni inférieur au seuil d'éligibilité fixés par l'Émetteur. Ce seuil de déclenchement est modifiable à tout moment, dans les limites ci-dessus fixées, sur simple demande du Titulaire de la Carte et après accord de l'Émetteur. Par ailleurs, le nombre d'opérations réalisable au moyen du Service peut être plafonné à un maximum sur 12 mois glissants, défini par l'Émetteur.

Les différents seuils et plafonds d'éligibilité, seuil de déclenchement et, le cas échéant, le nombre maximum d'opérations autorisé, sont indiqués aux conditions particulières du présent contrat.

Le coût de la cotisation de la Carte avec « DIFFERE PLUS » ainsi que tout autre frais lié à « DIFFERE PLUS » figurent dans les conditions tarifaires publiées par l'Emetteur, ou dans tout document approuvé, le cas échéant tacitement, par le titulaire de la Carte et/ou du compte et seront prélevés sur le compte concerné.

De la même manière que pour les conventions prévoyant un différé de paiement, l'Emetteur se réserve le droit de supprimer « DIFFERE PLUS » en cas de décès, d'incapacité juridique du Titulaire de la Carte et/ou du titulaire du compte, d'incidents de paiement ou de fonctionnement du compte (saisies et autres procédures d'exécution civiles, fiscales et administratives), de clôture du compte ou de retrait de la Carte par l'Emetteur, décision qui sera notifiée au titulaire de la Carte et/ou du compte par simple lettre.

## **ARTICLE 7 - MODALITES D'UTILISATION DE LA CARTE POUR TRANSFERER DES FONDS OU RECEVOIR DES OPERATIONS DE TRANSFERT DE FONDS**

### **7.1 – Modalités d'utilisation pour transférer des fonds**

La Carte permet de donner un ordre pour transférer des fonds au bénéficiaire d'une personne dûment habilitée pour ce faire (ci-après « Récepteur ») adhérent au(x) schéma(s) de cartes de paiement dont la (l'une des) marque(s) est apposée sur la Carte.

Ces transferts de fonds ou chargements/rechargements (tels que l'alimentation d'un compte de paiement ou d'un compte de monnaie électronique, le chargement/rechargement d'une carte prépayée) sont possibles dans la limite des plafonds fixés et notifiés par l'Emetteur dans les conditions particulières, ou dans tout document approuvé, le cas échéant tacitement, par le Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte.

Le Récepteur se charge, le cas échéant, de remettre ces fonds au bénéficiaire désigné par le Titulaire de la Carte, selon les modalités convenues avec ledit bénéficiaire. Les transferts de fonds par Carte sont effectués selon les conditions et procédures en vigueur chez les Récepteurs.

Ces opérations de transferts de fonds sont considérées par l'Emetteur comme des retraits d'espèces, ce sont donc les plafonds fixés et notifiés par l'Emetteur pour les retraits d'espèces qui seront impactés.

Pour les ordres de transfert de fonds donnés en ligne, le Titulaire de la Carte doit respecter une procédure sécuritaire selon les modalités convenues avec l'Emetteur. En outre, si le Titulaire de la Carte dispose d'un contrat de banque à distance comprenant l'accès internet, il a la possibilité de gérer la mise hors service de certaines fonctionnalités de paiement, notamment les transferts de fonds nécessitant la communication du numéro de sa Carte à un tiers.

Les ordres de transferts de fonds reçus par l'Emetteur sont automatiquement débités du compte sur lequel fonctionne la Carte, selon les dispositions convenues entre le titulaire de celui-ci et l'Emetteur dans les conditions particulières ou dans tout document approuvé, le cas échéant tacitement, par le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte.

Le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte doit s'assurer que le jour où il donne l'ordre de transfert de fonds par Carte, le compte sur lequel fonctionne la Carte présente un solde suffisant et disponible et le maintenir jusqu'au débit correspondant.

Les montants enregistrés de ces opérations de transfert de fonds sont débités immédiatement du compte sur lequel fonctionne la Carte, y compris pour les Cartes à débit différé, et ce dès transmission des ordres de transferts de fonds à l'Emetteur sans aucune obligation d'indiquer le numéro ou le Titulaire de la Carte utilisée, notamment lorsque plusieurs Cartes fonctionnent sur le même compte.

Le montant détaillé (montant, commissions, taux de change), sauf exception, des transferts de fonds par Carte passés au débit du compte figure sur un relevé des opérations envoyé au moins une fois par mois sur un support dématérialisé ou sur un support papier.

Le relevé des opérations peut également être consulté par voie électronique s'il dispose d'un contrat de banque à distance.

Il appartient au titulaire du compte sur lequel fonctionne la Carte de vérifier la régularité des opérations de transferts de fonds figurant sur le relevé d'opérations.

Un transfert de fonds ne peut être éventuellement remboursé par un Récepteur que s'il y a eu préalablement un transfert débité d'un montant supérieur ou égal. Ce remboursement doit être effectué avec la même Carte que celle utilisée pour l'opération initiale.

### **7.2– Modalités pour recevoir des opérations de transfert de fonds**

Lorsque la Carte permet au Titulaire de la Carte en qualité de bénéficiaire de recevoir des fonds sur le compte sur lequel fonctionne la Carte, la réception des fonds interviendra sous réserve de la réalisation des conditions suivantes :

- l'Emetteur du Titulaire de la Carte a contrôlé au préalable l'éligibilité de la Carte,
- l'Emetteur a répondu favorablement à une demande d'autorisation en crédit,
- l'Emetteur procède au crédit du compte auquel la Carte est rattachée dans le délai maximum d'un jour à réception des fonds de l'opération de transfert.

Lorsque l'Emetteur reçoit une demande d'autorisation aux fins de crédit du compte sur lequel fonctionne la Carte, il pourra rejeter l'opération en cas d'impossibilité de réaliser l'opération de transfert, notamment si ce compte est clos ou si la Carte a été mise en opposition.

## **ARTICLE 8 - MOMENT DE RECEPTION ET EXECUTION DE L'ORDRE DE PAIEMENT**

Pour se conformer à la réglementation en vigueur, l'Emetteur informe le Titulaire de la Carte que l'ordre de paiement est reçu par l'Emetteur au moment où il lui est communiqué par le Prestataire de Services de Paiement de l'Accepteur à travers le système de compensation ou de règlement dudit ordre de paiement. Lorsque l'ordre de paiement est exécuté au sein de l'Espace Economique Européen, l'Emetteur dispose, à compter de ce moment de réception d'un délai d'un Jour ouvrable pour créditer le compte du Prestataire de Services de Paiement de l'Accepteur.

En ce qui concerne les retraits, l'Emetteur informe le Titulaire de la Carte que l'ordre de retrait est exécuté immédiatement par la mise à disposition des espèces entre les mains du Titulaire de la Carte.

## **ARTICLE 9 - RESPONSABILITE DE L'EMETTEUR**

**9.1** - Lorsque le Titulaire de la Carte nie avoir donné son consentement pour réaliser une opération de paiement et/ou de retrait, il appartient à l'Emetteur d'apporter la preuve que l'opération a été authentifiée, dûment enregistrée et comptabilisée conformément à l'état de l'art et qu'elle n'a pas été affectée par une déficience technique.

Cette preuve peut être apportée par tous moyens, notamment par les enregistrements des Equipements Electroniques ou leur reproduction sur un support informatique de l'utilisation de la Carte et des Données de Sécurité Personnalisées.

L'Emetteur peut utiliser ces enregistrements comme justification de leur imputation au compte sur lequel fonctionne la Carte.

**9.2** - L'Emetteur est responsable des pertes directes encourues par le Titulaire de la Carte dues à une déficience technique du système de paiement sur lequel l'Emetteur a un contrôle direct.

Toutefois, l'Emetteur n'est pas tenu pour responsable d'une perte due à une déficience technique, si celle-ci est signalée au Titulaire de la Carte par un message sur l'Equipement Electronique, le DAB/GAB ou d'une autre manière visible.

## **ARTICLE 10 - RECEVABILITE DES DEMANDES D'OPPOSITION OU DE BLOCAGE**

Pour l'exécution du présent contrat, l'information ci-dessus visée "de blocage" peut également être désignée par le terme "d'opposition".

**10.1** - Dès qu'il a connaissance de la perte ou du vol de la Carte, de son détournement ou de toute utilisation frauduleuse de la Carte ou des données liées à son utilisation, le titulaire de la Carte et/ou du compte doit en informer sans tarder l'Emetteur aux fins de blocage de sa Carte en indiquant les motifs pour lesquels il demande le blocage.

**10.2** - Cette demande d'opposition (ou de blocage) doit être faite :

- à l'Emetteur pendant ses heures d'ouverture, notamment par téléphone, courriel, Internet (lorsque le Titulaire de la Carte dispose d'un contrat de banque à distance comprenant l'accès internet), télécopie,...., ou par déclaration écrite et signée remise sur place ;
- ou d'une façon générale au Centre d'Opposition de l'Emetteur ouvert 7 jours par semaine, en appelant aux numéros 03.88.40.10.00 (appel non surtaxé – coût selon opérateur) depuis la France, 00.33.3.88.40.10.00 depuis l'étranger ;

Ces numéros sont également indiqués notamment sur le site internet de l'Emetteur et les Guichets Automatiques de Banque.

**10.3** - Un numéro d'enregistrement de cette demande d'opposition (ou de blocage) est communiqué au titulaire de Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte. Une trace de cette opposition (ou blocage) est



conservée pendant 18 mois par l'Emetteur qui la fournit à la demande du titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte, pendant cette même durée.

La demande de mise en opposition (ou de blocage) est immédiatement prise en compte.

**10.4** - Les circonstances du vol/de la perte/du détournement/de l'utilisation frauduleuse de la Carte peuvent faire l'objet d'une déclaration écrite et signée par le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte.

**10.5** - L'Emetteur ne saurait être tenu pour responsable des conséquences d'une demande d'opposition (ou de blocage) par téléphone, courriel, Internet, télécopie..., qui n'émanerait pas du titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte.

**10.6** - En cas de vol ou d'utilisation frauduleuse de la Carte ou de détournement des données liées à son utilisation, l'Emetteur peut demander un récépissé ou une copie d'un dépôt de plainte au titulaire de la Carte et/ou du compte. Cette demande ne constitue pas une condition au remboursement des opérations contestées.

## **ARTICLE 11 - RESPONSABILITE DU TITULAIRE DE LA CARTE ET DE L'EMETTEUR**

### **11.1 - Principe**

Le Titulaire de la Carte doit prendre toute mesure pour conserver sa Carte et préserver la(les) Donnée(s) de Sécurité personnalisée(s) qui lui est (sont) attachée(s), notamment son code confidentiel. Il doit l'utiliser conformément aux finalités spécifiées à l'article 1.

Il assume, comme indiqué à l'article 11.2, les conséquences de l'utilisation de la Carte tant qu'il n'a pas fait une demande d'opposition (ou de blocage) dans les conditions prévues à l'article 10.

### **11.2 - Opérations non autorisées, effectuées avant la demande d'opposition (ou de blocage)**

Les opérations consécutives à la perte ou au vol de la Carte sont à la charge du Titulaire de la Carte dans la limite de 50 euros. Toutefois sa responsabilité n'est pas engagée :

- en cas d'opération de paiement effectuée sans utilisation des Données de Sécurité Personnalisées ;
- dans le cas où la perte ou le vol de la Carte ne pouvait être détecté par le Titulaire de la Carte avant le paiement ;
- lorsque la perte de la Carte est due à des actes ou à une carence d'un salarié, d'un agent ou d'une succursale de l'Emetteur ou d'une entité vers laquelle l'Emetteur a externalisé ses activités ;
- lorsque les opérations non autorisées ont été effectuées du fait de la contrefaçon de la Carte ou de l'utilisation non autorisée des données liées à l'utilisation de la Carte.

Cependant, lorsque le Prestataire de Services de Paiement de l'Accepteur est situé hors de l'Espace Economique Européen, hors de Saint Pierre et Miquelon ou de Saint-Barthélemy, les opérations consécutives à la perte et vol de la Carte sont à la charge du Titulaire de la Carte dans la limite de 50 euros, même en cas d'opérations de paiement effectué sans utilisation des Données de Sécurité Personnalisées.

### **11.3 - Opérations non autorisées, effectuées après la demande d'opposition (ou de blocage)**

Elles sont également à la charge de l'Emetteur, à l'exception de celles effectuées par le Titulaire de la Carte.

### **11.4 - Exceptions**

Toutes les opérations non autorisées sont à la charge du Titulaire de la Carte, sans limitation de montant en cas :

- de manquement intentionnel ou de négligence grave aux obligations visées aux articles 2, 3 et 10.1 ;
- d'agissements frauduleux du Titulaire de la Carte.

## **ARTICLE 12 - RESPONSABILITE DU OU DES TITULAIRES DU COMPTE**

Le (ou les) titulaire(s) du compte, lorsqu'il(s) n'est (ne sont) pas Titulaire(s) de la Carte, est (sont) solidairement et indivisiblement tenu(s) des conséquences financières résultant de la responsabilité du Titulaire de la Carte au titre de la conservation de la Carte et des Données de Sécurité Personnalisées, notamment le code confidentiel et de leur utilisation jusqu'à :

- restitution de la Carte à l'Emetteur,
- ou, en cas de révocation du mandat donné au Titulaire de la Carte, notification de celle-ci à l'Emetteur par le ou l'un des titulaires du compte, au moyen d'une lettre remise contre reçu ou expédiée sous

pli recommandé. Il appartient au(x) titulaire(s) du compte ayant décidé de cette révocation, lorsqu'il(s) n'est (ne sont) pas le Titulaire de la Carte, d'en informer ce dernier. La révocation du mandat entraîne la cessation immédiate du contrat avec l'ancien mandataire Titulaire de la Carte et le retrait du droit d'utiliser sa Carte par ce dernier. Le(s) titulaire(s) du compte fait (font) son (leur) affaire personnelle de tout litige pouvant survenir par suite de sa (leur) décision,

- ou dénonciation de la convention de compte collectif, à la condition que celle-ci ait été notifiée à tous les intéressés.

## **ARTICLE 13 - CONTESTATIONS**

**13.1** - Le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte a la possibilité de contester une opération auprès de l'Emetteur, par écrit, si possible en présentant le ticket émis par le TPE ou un justificatif de l'ordre de paiement sur lequel porte la contestation, et cela le plus rapidement possible et dans un délai maximum de 13 mois à compter de la date du débit de l'ordre de paiement contesté sur le compte sur lequel fonctionne la Carte.

Le délai maximum durant lequel le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte a la possibilité de contester une opération, est fixé à 70 jours à compter de la date du débit de l'ordre de paiement contesté sur ledit compte, lorsque le Prestataire de Services de Paiement de l'Accepteur est situé hors de l'Espace Economique Européen, de Saint Pierre et Miquelon ou de Saint-Barthélemy.

**13.2** - Le Titulaire de la Carte a le droit au remboursement d'une opération de paiement autorisée et effectuée au sein de l'EEE, si l'autorisation donnée n'indiquait pas le montant exact de l'opération et si le montant de l'opération de paiement dépasse le montant auquel le Titulaire de la Carte peut raisonnablement s'attendre (paiement de prestations de location de biens ou de services telles que définies à l'article 4.3.). Dans ce cas, l'Emetteur peut demander au Titulaire de la Carte de fournir tous les éléments relatifs au remboursement demandé.

La demande de remboursement doit être présentée avant l'expiration d'une période de huit semaines à compter de la date du débit de l'ordre de paiement objet de la demande de remboursement sur le compte sur lequel fonctionne la Carte.

L'Emetteur dispose d'un délai de dix Jours ouvrables à compter de la réception de la demande de remboursement pour effectuer le remboursement ou pour justifier son refus d'y procéder.

**13.3** - Les parties (l'Emetteur et le Titulaire de la Carte) conviennent d'apporter les meilleurs soins à leur information réciproque sur les conditions d'exécution de l'opération. Le cas échéant, et notamment en cas de fraude ou de suspicion de fraude commise par un tiers identifié ou non, l'Emetteur peut demander un récépissé ou une copie d'un dépôt de plainte ou du signalement effectué par le Titulaire de la Carte sur la plate-forme en ligne Perceval accessible via le site « [service-public.fr](http://service-public.fr) ».

## **ARTICLE 14 - REMBOURSEMENT DES OPERATIONS NON AUTORISEES OU MAL EXECUTEES**

### **14.1 - Opérations de paiement non autorisées**

Le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte, est remboursé au plus tard, le premier Jour ouvrable suivant la réception de la contestation de l'opération non autorisée :

- du montant de l'opération contestée de bonne foi par le Titulaire de la Carte dans le cas de perte et/ou vol, d'utilisation frauduleuse et/ou de détournement de sa Carte et des données qui y sont liées, survenue avant la demande d'opposition (ou de blocage) conformément à l'article 11.2 ;
- du montant de l'opération contestée de bonne foi par le Titulaire de la Carte, survenue après la demande d'opposition (ou de blocage) conformément à l'article 11.3.

L'Emetteur pourra néanmoins contre-passer le montant du remboursement ainsi effectué, en informant le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte, dans l'hypothèse où il serait établi que l'opération était autorisée par le Titulaire de la Carte ou encore si l'Emetteur est à même de fournir les éléments prouvant la fraude ou la négligence grave commise par le Titulaire de la Carte.

Toutefois, conformément aux dispositions légales, l'Emetteur ne procédera pas au remboursement dans le délai susvisé s'il a de bonnes raisons de soupçonner une fraude du Titulaire de la Carte et s'il communique ces raisons par écrit à la Banque de France.

#### 14.2 - Opérations de paiement mal exécutées

Le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte, est remboursé, si besoin et sans tarder, du montant de l'opération mal exécutée.

#### 14.3 - Dispositions communes

Dans tous les cas énumérés ci-dessus, le compte débité est rétabli dans l'état où il se serait trouvé si le débit des montants contestés n'avait pas eu lieu et à bonne date de valeur.

### ARTICLE 15 - DUREE ET FIN DU CONTRAT

**15.1** - Le présent contrat est conclu pour une durée indéterminée.

**15.2** - Il peut être mis fin au présent contrat à tout moment par écrit avec accusé de réception par le titulaire de la Carte ou du compte sur lequel fonctionne la Carte ou par l'Emetteur. La cessation du contrat à l'initiative du Titulaire de la Carte prend effet 30 jours après la date d'envoi de sa notification à l'Emetteur. La cessation du contrat à l'initiative de l'Emetteur prend effet deux mois après la date d'envoi de sa notification au Titulaire de la Carte sauf pour le cas visé à l'article 12.

**15.3** - Le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte s'engage à restituer la Carte et à respecter l'ensemble des obligations contractuelles mises à sa charge dans le cadre du présent contrat, jusqu'à ce que la cessation du contrat devienne effective.

**15.4** - A compter de la cessation du contrat, le Titulaire de la Carte n'a plus le droit de l'utiliser et l'Emetteur peut prendre toutes les mesures utiles pour ce faire.

### ARTICLE 16 - DUREE DE VALIDITE DE LA CARTE - RENOUELEMENT, BLOCAGE, RETRAIT ET RESTITUTION DE LA CARTE

**16.1** - La Carte comporte une durée de validité dont l'échéance est inscrite sur la Carte elle-même. La durée limitée de la validité de la Carte répond notamment à des nécessités techniques et sécuritaires, elle n'a pas de conséquence sur la durée indéterminée du présent contrat.

**16.2** - A sa date d'échéance, la Carte fait l'objet d'un renouvellement automatique du support, sauf s'il a été mis fin au contrat dans les conditions prévues à l'article 15.

**16.3** - L'Emetteur peut prendre contact avec le Titulaire de la Carte par tous moyens appropriés, en cas de soupçon de fraude, ou de fraude avérée ou de menace pour la sécurité.

**16.4** - Outre les cas de blocage résultant de la gestion du compte, l'Emetteur peut bloquer la Carte pour des raisons de sécurité ou de présomption d'opération non autorisée ou frauduleuse ou en cas de risque sensiblement accru ou avéré que le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte soit dans l'incapacité de s'acquitter de son obligation de paiement.

**16.5** - Cette décision de blocage est motivée et notifiée dans tous les cas au titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte par simple lettre.

**16.6** - Dans ces cas l'Emetteur peut retirer ou faire retirer la Carte par un Accepteur tel que défini à l'article 1 ou par un établissement dûment habilité à fournir des services de paiement notamment sur ses DAB/GAB ou à ses guichets.

**16.7** - Le Titulaire de la Carte s'oblige, en conséquence, à la restituer à la première demande et s'interdit d'en faire usage.

La clôture du compte sur lequel fonctionne(nt) une ou plusieurs Cartes entraîne l'obligation de la (les) restituer. Il en va de même en cas de dénonciation de la convention de compte collectif. L'arrêté définitif du compte ne pourra intervenir au plus tôt qu'un mois après restitution de la (des) Carte(s).

### ARTICLE 17 - PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Les dispositions du présent article s'ajoutent aux dispositions de l'article « Protection des données à caractère personnel » des Conditions Générales de Banque auxquelles le titulaire de la carte /et ou du compte a déjà souscrit par ailleurs.

**17.1** - En tant que responsable de traitements, l'Emetteur traite des données personnelles qui concernent le Titulaire de la Carte et/ou le titulaire du compte sur lequel fonctionne la Carte et, le cas échéant, le(s)

représentant(s) du Titulaire de la Carte et/ou du titulaire du compte sur lequel fonctionne la Carte.

Les données personnelles traitées sont les informations recueillies dans le cadre du présent contrat, celles figurant sur la Carte et celles relatives aux opérations effectuées au moyen de celle-ci (dont les informations concernant le compte auquel est rattachée la Carte, l'affectation des mouvements de compte et des opérations effectuées avec la Carte, les services auxquels la Carte permet d'accéder ainsi que ceux proposés en vue de la réalisation des opérations effectuées avec la Carte, les médias et moyens de communication, les consommations de loisirs, biens et services...).

Ces informations feront l'objet de traitements automatisés ou non pour :

- engager des démarches précontractuelles, conclure et exécuter les contrats conclus avec ses clients et en particulier pour :
  - o permettre la fabrication de la Carte, la gestion de son fonctionnement et d'assurer la sécurité des opérations de paiement, notamment lorsque la Carte fait l'objet d'une opposition (ou de blocage),
- poursuivre les intérêts légitimes de la Banque et ce dans le respect des libertés et droits fondamentaux du Titulaire de la Carte et/ou du titulaire du compte sur lequel fonctionne la Carte :
  - o permettre la prévention et la lutte contre la fraude à la carte de paiement, la prévention des impayés et la gestion des éventuels recours en justice, mais aussi la prospection, l'animation commerciale et les études statistiques, le profilage et la segmentation,
- répondre aux obligations réglementaires ou légales notamment en matière pénale ou administrative liées à l'utilisation de la Carte.

Préalablement à l'authentification du Titulaire de la Carte et/ou à l'autorisation d'une opération de paiement, l'Emetteur peut mettre en œuvre une prise de décision automatisée reposant notamment sur l'analyse des informations de la Carte ou des données personnelles qui concernent le Titulaire de Carte, du contexte de l'opération, de la procédure d'authentification forte mise en œuvre, du solde disponible sur le compte sur lequel fonctionne la Carte et des plafonds de la Carte. La prise de décision automatisée peut entraîner l'autorisation ou le refus de l'opération de paiement.

**17.2** - Les données personnelles sont protégées par le secret professionnel auquel est tenu l'Emetteur. Pour satisfaire les finalités précisées ci-dessus et dans les limites nécessaires à ces finalités, le Titulaire de la Carte et/ou le titulaire du compte sur lequel fonctionne la Carte autorisent

l'Emetteur à communiquer les données personnelles les concernant aux établissements de crédit et plus généralement aux établissements habilités à fournir des services de paiement et soumis au secret professionnel, aux sociétés du groupe de l'Emetteur, aux organismes intervenant dans le cadre de la fabrication et du fonctionnement de la Carte, à des sous-traitants, aux Accepteurs, ainsi qu'à la Banque de France et aux schémas de cartes de paiement dont la (l'une des) marque(s) est apposée sur la Carte.

Sont également destinataires des données, outre les établissements, sociétés membres du groupe auquel appartient l'Emetteur, partenaires, garants, courtiers et assureurs, prestataires, le responsable de traitement, le personnel habilité du réseau commercial et de la direction commerciale de l'Emetteur, et les personnes que le Titulaire de la Carte et/ou le titulaire du compte sur lequel fonctionne la Carte aurait autorisées.

**17.3** - Le Titulaire de la Carte et/ou le titulaire du compte sur lequel fonctionne la Carte sont informés que les finalités mentionnées ci-dessus peuvent nécessiter un transfert de données à caractère personnel à des entités situées dans des pays hors de l'Union Européenne. Ces transferts de données font l'objet de contrats conformes aux clauses contractuelles type établies par la Commission européenne afin que le transfert des données personnelles s'effectue dans des conditions permettant d'assurer un niveau de protection adéquat.

Ces informations pourront, le cas échéant, être transmises aux autorités locales, conformément à la législation en vigueur. En conséquence, le Titulaire de la Carte et/ou le titulaire du compte sur lequel fonctionne la Carte autorisent par la présente et de manière expresse l'Emetteur à transmettre des données personnelles les concernant aux seules finalités mentionnées ci-dessus.

**17.4** - Les données à caractère personnel recueillies dans le cadre du présent contrat par l'Emetteur peuvent donner lieu à l'exercice de droits notamment le droit d'accès, de rectification, d'opposition dans les conditions décrites dans les Conditions Générales de Banque auxquelles le Titulaire de la carte /et ou du compte a déjà souscrit par ailleurs.

## ARTICLE 18 - CONDITIONS FINANCIERES

**18.1** - La Carte est délivrée moyennant le paiement d'une cotisation dont le montant est fixé dans les conditions tarifaires publiées par l'Emetteur, ou dans tout document approuvé, même tacitement, par le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte. Le montant de cette cotisation peut être révisé annuellement.

Cette cotisation est prélevée d'office sur le compte susvisé, sauf cessation du présent contrat dans les conditions prévues à l'article 15.2. Cette cotisation est remboursée en cas de cessation du présent contrat dans les conditions prévues à l'article 15. La cotisation sera remboursée au prorata du temps écoulé entre la date du prélèvement de la cotisation et la date d'effet de la cessation du contrat visée à l'article 15.

**18.2** - Les autres conditions financières sont fixées et notifiées par l'Emetteur dans les conditions tarifaires publiées par lui ou dans tout document approuvé, le cas échéant tacitement, par le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte.

En cas de Carte en devise, la tarification figurant sur la fiche tarifaire correspondante s'applique pour les opérations effectuées dans une devise autre que celle de la Carte.

## ARTICLE 19 - SANCTIONS

Toute fausse déclaration est passible des sanctions prévues par la loi. Toute fausse déclaration ou usage abusif de la Carte peut également entraîner la cessation du présent contrat, telle que prévue à l'article 15.

Tous frais et dépenses réels engagés pour le recouvrement forcé en vertu d'un titre exécutoire des opérations sont à la charge solidairement du titulaire de la Carte et/ou du compte concerné sur lequel fonctionne la Carte.

Le montant des opérations qui n'aura pu être débité au compte sur lequel fonctionne la Carte sera majoré d'un intérêt égal au taux légal en vigueur, par mois, à partir de la date de valeur et sans mise en demeure préalable.

## ARTICLE 20 - MODIFICATIONS DES CONDITIONS DU CONTRAT

L'Emetteur se réserve le droit d'apporter des modifications, notamment financières, au présent contrat, par écrit sur support papier ou sur un autre support durable communiqué au titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte, deux mois avant la date de leur entrée en vigueur.

L'absence de contestation notifiée à l'Emetteur avant l'expiration du délai précité vaut acceptation de ces modifications. Dans le cas où le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte n'accepte pas les modifications, il a le droit de mettre fin immédiatement et sans frais au présent contrat avant la date d'entrée en vigueur des modifications.

## ARTICLE 21 - RECLAMATIONS - MEDIATION

En cas de réclamation sur le respect des dispositions du présent contrat, les demandes du titulaire de la Carte et/ou du compte sont à formuler, soit directement auprès des guichets de l'Emetteur, soit par courrier ou par courriel. L'adresse Email de l'Emetteur est disponible sur le site internet de l'Emetteur.

La réponse de l'Emetteur est transmise dans les meilleurs délais et au plus tard dans les quinze jours ouvrables suivant la réception de la réclamation.

Dans des situations exceptionnelles, si aucune réponse ne peut être donnée dans ce délai pour des raisons échappant au contrôle de l'Emetteur, celui-ci envoie une réponse d'attente motivant clairement le délai complémentaire nécessaire pour répondre à la réclamation et précisant la date ultime à laquelle le titulaire de la Carte et/ou du compte recevra une réponse définitive, et qui ne pourra pas dépasser trente-cinq jours ouvrables suivant la réception de la réclamation.

Conformément aux dispositions des Conditions Générales de la Convention de compte, en cas de difficultés persistantes, le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte pourra saisir le Médiateur, dont les coordonnées figurent sur le site internet de l'Emetteur et dans le recueil des prix des principaux produits et services ou auprès des guichets de l'Emetteur, selon les règles précisées dans la Convention de compte.

## PARTIE 2

### Conditions de fonctionnement de la Carte spécifiques à chaque schéma de Cartes de paiement

La présente Partie 2 reprend les conditions de fonctionnement de la Carte spécifiques au (à chaque) schéma de cartes de paiement dont la (l'une des) marque(s) est apposée sur la Carte, et qui s'ajoutent à celles développées en Partie 1.

La Carte émise par l'Emetteur peut être une Carte cobadgée, c'est-à-dire que plusieurs marques figurent sur la Carte.

## I - SCHEMA DE CARTES DE PAIEMENT INTERNATIONAL

### ARTICLE 1 - DEFINITION

Les schémas de cartes de paiement internationaux sont des schémas dans lesquels les opérations de paiement liées à une Carte sont effectuées du compte de paiement d'un payeur sur le compte de paiement d'un Accepteur par l'intermédiaire du système d'acceptation dudit schéma, de l'Emetteur (pour le Titulaire de la Carte) et d'un acquéreur (pour l'Accepteur).

Les schémas internationaux sont :

- VISA Inc.
- Mastercard International Inc.

Les Schémas internationaux reposent sur l'utilisation des Cartes portant les Marques suivantes :

- Pour VISA Inc. :
  - o Visa
  - o Electron
- Pour Mastercard International Inc. :
  - o Mastercard
  - o Maestro
  - o Cirrus

### ARTICLE 2 - INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES RELATIVES A L'OPERATION DE PAIEMENT

**2.1** - En complément des dispositions de l'article 4.1 de la Partie 1 des présentes Conditions Générales, lesquelles s'appliquent également dans cette partie, le Titulaire de la Carte peut donner son consentement, pour les opérations effectuées sous la (l'une des) marque(s) apposée sur la Carte, avant ou après la détermination de son montant, par la signature manuscrite sur les tickets émis par l'Équipement Electronique tant à destination de l'Accepteur que du Titulaire de la Carte.

**2.2** - Les opérations effectuées sous la (l'une des) marque(s) apposée sur la Carte sont portées au débit du compte sur lequel fonctionne la Carte dans les conditions et suivant la périodicité prévues aux articles 5, 6 et 7 de la Partie 1 du présent contrat.

**2.3** - Le taux de change éventuellement applicable est celui en vigueur à la date de traitement de l'opération de paiement par le schéma de cartes de paiement concerné.

La conversion en euro est effectuée par le centre du schéma de cartes de paiement concerné, le jour du traitement de l'opération de paiement par ce centre et selon les conditions de change dudit schéma.

Lorsque l'Émetteur reçoit un ordre de paiement pour un retrait d'espèces à un distributeur automatique de billets ou un paiement à un point de vente, libellés dans une devise de l'Union autre que la devise du compte en euro du payeur, l'Émetteur envoie au Titulaire de la Carte, un message électronique contenant le coût de la conversion monétaire exprimé en marge de pourcentage sur les derniers taux de change de référence disponibles émis par la Banque Centrale Européenne (BCE). Le canal de communication électronique que l'Émetteur utilisera pour envoyer ce message pourra être l'envoi d'un sms sur le téléphone mobile du Titulaire de la Carte ou une notification par email sur son adresse de messagerie électronique personnelle. Le canal de communication pourra également être celui convenu par ailleurs avec l'Émetteur et habituellement utilisé par celui-ci pour l'envoi des notifications commerciales. Le titulaire de la Carte et/ou du compte a la possibilité de ne pas recevoir ces messages électroniques relatifs au coût de la conversion monétaire ou de modifier son choix à tout moment, sur simple demande ou à partir de son espace personnel bancaire s'il dispose d'un contrat de banque à distance, si cette fonctionnalité est disponible et ce, sans aucune édition de document. Le titulaire de la Carte et/ou du compte est informé qu'il pourra être facturé par son opérateur de téléphonie mobile d'éventuels coûts liés à ces notifications électroniques.

Le coût de la conversion monétaire exprimé en marge de pourcentage sur les derniers taux de change de référence disponibles émis par la Banque centrale européenne (BCE) peut également être consulté sur le site internet de l'Emetteur.

Le relevé du compte sur lequel fonctionne la Carte comportera les indications suivantes : montant de l'opération de paiement en devise d'origine, montant de l'opération convertie en euro, montant des commissions, taux de change appliqué.

**2.4** - Les commissions éventuelles perçues par l'Emetteur sont fixées et notifiées dans les conditions tarifaires publiées par lui ou dans tout document approuvé, le cas échéant tacitement, par le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte.

### **ARTICLE 3 - TRAITEMENT DES DONNEES PERSONNELLES PROPRES AUX SCHEMAS DE CARTE DE PAIEMENT INTERNATIONAL**

En complément de l'article 17 figurant dans la Partie 1 des présentes Conditions Générales, il est précisé que les schémas de carte de paiement international sont amenés à traiter les données personnelles du Titulaire de la Carte/et ou du compte sur lequel fonctionne la Carte afin de permettre :

- Le fonctionnement du Système et de la carte dans celui-ci, la prévention et la lutte contre la fraude à la carte de paiement et la gestion des éventuels recours en justice.
- De répondre aux obligations réglementaires ou légales notamment en matière pénale ou administrative liées à l'utilisation de la Carte.

Lorsque le Titulaire de la Carte initie une opération de paiement électronique par Carte, d'autres données personnelles collectées par l'Accepteur peuvent être traitées par le Schéma afin de faciliter l'authentification du Titulaire de la Carte lors de l'opération de paiement et de prévenir et lutter contre la fraude à la carte de paiement, conformément aux intérêts légitimes du Schéma.

Pour plus d'informations, vous pouvez consulter la Politique de protection des données des schémas de carte de paiement international, disponible sur leur site internet.

## **II - SCHEMA DE CARTES DE PAIEMENT CB**

### **ARTICLE 1 - DEFINITION**

Le Schéma de cartes de paiement CB repose sur l'utilisation des Cartes portant la marque CB (ci-après les "Cartes CB") auprès des Accepteurs adhérant au schéma de cartes de paiement CB dans le cadre des seules dispositions et procédures définies ou homologuées par le Groupement des Cartes Bancaires CB.

Les Parties conviennent que le Titulaire de la Carte portant la marque CB peut utiliser sa Carte pour effectuer les opérations définies à l'article « FORME DU CONSENTEMENT ET IRREVOCABILITE ».

#### **Cas des opérations de paiement de montants agrégés**

Lorsqu'un service d'agrégation de petits montants est proposé par l'Accepteur CB et accepté expressément par le Titulaire de la Carte, ce dernier donne son consentement à l'exécution des opérations de paiement dans les conditions spécifiques au service définies par l'Accepteur. Le Titulaire de la Carte accepte à cette occasion une demande d'autorisation préalable au début du service pour un montant maximum défini par l'Accepteur (maximum de 30€) qui clôturera le service pour le montant final.

Lorsque les opérations de paiement ont été exécutées à l'occasion d'un service d'agrégation de petits montants proposé par l'Accepteur CB et expressément accepté par le Titulaire de la Carte, le montant final fait l'objet d'un débit au plus tard le 7e jour calendaire suivant le jour de l'opération de paiement correspondant au 1er achat agrégé.

### **ARTICLE 2 – TRAITEMENT DES DONNEES PERSONNELLES PROPRES AU SCHEMA CB**

En complément de l'article 17 figurant dans la Partie 1 des présentes Conditions Générales,

#### **2.1 Traitements de données personnelles à des fins d'authentification du Titulaire de la Carte**

Lorsque le Titulaire de la Carte initie une opération de paiement électronique par Carte, d'autres données personnelles le concernant collectées par l'Accepteur peuvent être communiquées à et traitées par l'Emetteur. Il peut s'agir :

- Des coordonnées postales, téléphoniques et électroniques que le Titulaire de la Carte a indiqué à l'Accepteur à des fins de facturation et de livraison ;

- D'informations liées aux opérations réalisées avec la Carte, aux commandes et au compte du Titulaire de la Carte auprès de l'Accepteur ;
- De données techniques relatives à la configuration de l'appareil et du navigateur utilisés par le Titulaire de la Carte dans le cadre d'une opération de paiement effectuée à distance, et notamment l'adresse IP.

Ces données personnelles sont traitées par l'Emetteur ainsi que ses sous-traitants aux fins d'authentifier le Titulaire de la Carte lors de l'opération de paiement, afin d'en assurer la sécurité et de prévenir et lutter contre la fraude à la carte de paiement, conformément aux intérêts légitimes de l'Emetteur.

#### **2.2 Communication de données personnelles au Schéma CB**

En tant que responsable de traitements, le Schéma CB traite des données personnelles du Titulaire de la Carte communiquées par l'Emetteur, à savoir, le numéro et la date de validité de la Carte, les données générées à partir de la Carte et les données relatives aux opérations effectuées au moyen de celle-ci.

Les données personnelles du Titulaire de la Carte et sur lequel fonctionne la Carte font l'objet de traitements afin de permettre :

- Le fonctionnement du Système CB et de la carte dans celui-ci, la prévention et la lutte contre la fraude à la carte de paiement et la gestion des éventuels recours en justice. Ces finalités répondent aux intérêts légitimes du Système CB, conformément aux missions définies dans ses statuts ;
- De répondre aux obligations réglementaires ou légales notamment en matière pénale ou administrative liées à l'utilisation de la Carte.

Lorsque le Titulaire de la Carte initie une opération de paiement électronique par Carte, d'autres données personnelles collectées par l'Accepteur peuvent être traitées par le Schéma CB afin de faciliter l'authentification du Titulaire de la Carte lors de l'opération de paiement et de prévenir et lutter contre la fraude à la carte de paiement, conformément aux intérêts légitimes du Schéma CB.

Le détail des données personnelles traitées par le Schéma CB, de leurs durées de conservation, des destinataires de ces données et des mesures de sécurités mises en œuvre pour les protéger, peut être consulté dans sa Politique de protection des données personnelles accessible à [www.cartes-bancaires.com/protegezvosdonnees](http://www.cartes-bancaires.com/protegezvosdonnees).

Pour exercer les droits prévus au Chapitre III du Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 et aux articles 38 et suivants de la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, et notamment les droits d'accès, de rectification et d'effacement des données ainsi que les droits d'opposition et de limitation du traitement, le Titulaire de la Carte peut contacter le délégué à la protection des données du Schéma CB par courriel à [protegezvosdonnees@cartes-bancaires.com](mailto:protegezvosdonnees@cartes-bancaires.com) et en joignant une copie recto-verso d'une pièce d'identité.

Pour toute question en lien avec la protection des données personnelles traitées par le Schéma CB, le Titulaire de la Carte peut également contacter son délégué à la protection des données par courriel à [protegezvosdonnees@cartes-bancaires.com](mailto:protegezvosdonnees@cartes-bancaires.com).

Lorsque, après avoir contacté le Schéma CB, le Titulaire de la Carte estime que ses droits ne sont pas respectés, il peut introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

### **ARTICLE 3 - FICHER CENTRAL DE RETRAITS DE CARTES BANCAIRES CB GERE PAR LA BANQUE DE FRANCE**

Une inscription au fichier central de retrait des cartes bancaires CB géré par la Banque de France est réalisée lorsqu'un incident de paiement résultant directement de l'usage de la Carte CB n'a pas été régularisé suite à la notification dudit incident par l'Emetteur au(x) titulaire(s) du compte sur lequel fonctionne la Carte CB.

La finalité principale de ce fichier consiste à éviter qu'un membre ou Entité du schéma de cartes de paiement CB ne décide de délivrer une Carte CB dans l'ignorance que le demandeur a précédemment fait l'objet d'une décision de retrait d'une telle Carte suite à un incident de paiement. On entend par incident de paiement toute opération effectuée au moyen d'une Carte CB qui ne peut être couverte par la provision disponible au compte sur lequel fonctionne ladite Carte contrairement aux obligations du présent contrat.

Lorsque l'Emetteur décide de déclarer audit fichier sa décision de retrait de la Carte CB, il en informe le(s) titulaire(s) du compte sur lequel fonctionne ladite Carte par tout moyen et l'/les invite à régulariser cet

incident dans le délai et selon les modalités communiquées par l'Emetteur afin d'éviter son/leur inscription audit fichier.

La date de la décision de retrait est fixée par défaut à la date de la communication susvisée.

Cette inscription est effacée automatiquement dudit fichier au plus tard à l'issue d'un délai de deux ans courant à partir de la date de la décision de retrait.

L'inscription est effacée dans les cas suivants :

- lorsque l'inscription résulte d'une erreur de l'Emetteur,
- lorsque le(s) titulaire(s) du compte démontre(nt) que l'événement ayant entraîné l'incident de paiement ne lui/leur est pas imputable,
- lorsque le(s) titulaire(s) du compte démontre(nt) avoir intégralement régularisé la situation et demande(nt) leur radiation.

Le(s) titulaire(s) du compte sur lequel fonctionne la Carte CB peut/peuvent demander à tout moment à l'Emetteur les modalités de régularisation de sa (leur) situation, notamment la communication du montant, le cas échéant réactualisé, des incidents enregistrés.

Le(s) titulaire(s) du compte sur lequel fonctionne la Carte CB peut/peuvent par ailleurs demander à l'Emetteur de lui/leur faire connaître si une décision de retrait prise à son/leur rencontre par

l'Emetteur a fait l'objet d'une déclaration au fichier. L'information est communiquée oralement après vérification de son/leur identité.

Il(s) peut/peuvent prendre connaissance et obtenir communication en clair des données à caractère personnel le(s) concernant figurant au fichier :

- en se présentant muni(s) d'une pièce d'identité officielle portant sa/leur photographie dans une unité du réseau de la Banque de France ouverte au public, dans une agence de l'IEDOM ou de l'IEOM (la liste des unités du réseau de la Banque de France est diffusée sur son site Internet), ou
- en adressant à la Banque de France une lettre accompagnée de la photocopie d'une pièce d'identité officielle portant sa/leur signature à l'adresse suivante :
- BDF SFIPRP - section Relation avec les particuliers - 86067 Poitiers Cedex 9.

Il(s) peut/peuvent contester ou faire rectifier les données à caractère personnel le(s) concernant dans le fichier sur demande auprès de l'Emetteur.

## Informations sur les plafonds de retrait et de paiement par carte bancaire

A chaque type de carte sont associés des plafonds standards d'autorisation en retrait et en paiement définissant les capacités d'utilisation de la Carte sur une période donnée indiquées dans le tableau ci-après. Ces plafonds peuvent être personnalisés sur demande, en concertation avec l'Émetteur de la Carte. Dans ce cas, ils sont indiqués sur le contrat de la Carte.

Les opérations autorisées par l'Émetteur de la Carte à la suite d'une demande d'autorisation sont imputées selon la nature de l'opération, sur les plafonds d'autorisation "retraits" ou "paiements" : elles sont comptabilisées au fur et à mesure de leur présentation et cumulées sur une période donnée. Si le montant d'une opération de paiement ou de retrait, soumise à autorisation de l'Émetteur de la Carte, entraîne le dépassement du plafond d'autorisation par suite du cumul des opérations autorisées sur la période, l'opération est refusée.

Les opérations de retraits font l'objet d'une demande d'autorisation systématique de l'Émetteur. En revanche, certaines opérations de paiement en France ne sont pas toutes soumises à autorisation de l'Émetteur et seront exécutées sans impacter le plafond de paiement associé à la Carte.

Le Titulaire de la Carte est invité à consulter périodiquement ses plafonds pour vérifier qu'ils sont en adéquation avec ses prévisions de dépenses, notamment avant un achat important ou un séjour à l'étranger.

Le Titulaire de Carte peut procéder à une modification temporaire des plafonds de paiement et/ou de retrait de sa Carte, sous réserve d'acceptation :

- sur son espace personnel en ligne ou à partir de son application mobile, s'il dispose d'un contrat de banque à distance, et sous réserve que cette option lui soit proposée,
- ou en effectuant la demande auprès de son conseiller <sup>(1)</sup>.

Plafonds standards par type de carte	Plafonds de retrait		Plafonds de paiement
	sur GAB/DAB CM-CIC <sup>(2)</sup> France / 24heures glissantes	Autres DAB France et étranger / 7 jours glissants	Paiements France et étranger / 30 jours glissants
<b>Cartes</b>			
<b>Particuliers</b>			
Carte de retrait Crédit Mutuel	300 €	-	-
CB Maestro Vie Quotidienne	500 €/7 jours	300 € <sup>(2)</sup>	1 500 € <sup>(2)</sup>
CB Mastercard Online	500 €	300 € <sup>(2)</sup>	1 600 € <sup>(2) (3)</sup>
CB Visa Online	500 €	300 € <sup>(2)</sup>	1 600 € <sup>(2) (3)</sup>
CB Mastercard Certizen	500 €	500 €	3 000 €
CB Mastercard	770 €	500 €	3 000 €
CB Visa Classic	770 €	500 €	3 000 €
CB Gold Mastercard Certizen	1 530 €	1 530 €	8 000 €
CB Gold Mastercard	1 530 €	1 530 €	8 000 €
CB Visa Premier Certizen	1 530 €	1 530 €	8 000 €
CB Visa Premier	1 530 €	1 530 €	8 000 €
CB World Elite Mastercard	5 000 €	5 000 €	20 000 €
CB Visa Infinite	5 000 €	5 000 €	20 000 €
<b>Carte de Crédit</b>			
Carte Préférence	500 €	300 € <sup>(2)</sup>	6000 € <sup>(2)</sup>
<b>Jeunes</b>			
Carte argent de poche Indépendance Day	60 €/7 jours	60 €	150 € <sup>(2)</sup>
Retrait VIP	70 €/7 jours	-	-
CB Mastercard Jeune	500 €	300 €	2 000 €
<b>Professionnels</b>			
CB Mastercard Professionnel	500 € <sup>(4)</sup>	300 € <sup>(4)</sup>	2 000 €
CB Mastercard Businesscard Certizen	500 € <sup>(4)</sup>	500 € <sup>(4)</sup>	3 500 €
CB Mastercard Businesscard	770 € <sup>(4)</sup>	500 € <sup>(4)</sup>	3 500 €
CB Visa Business	770 € <sup>(4)</sup>	500 € <sup>(4)</sup>	3 500 €
CB Mastercard Businesscard Executive	1 530 € <sup>(4)</sup>	1 530 € <sup>(4)</sup>	8 000 €
CB Visa Gold Business	1 530 € <sup>(4)</sup>	1 530 € <sup>(4)</sup>	8 000 €

Pour les cartes disposant de la technologie "sans contact", le plafond unitaire d'un paiement en mode "sans contact" est de 50 €. Pour des raisons de sécurité, les opérations successives en mode "sans contact" sont limitées et le Titulaire de la Carte peut être invité à insérer sa carte dans le dispositif de paiement du commerçant et à frapper son code confidentiel.

(1) Service facturé ; pour plus de renseignements, veuillez consulter votre Caisse de Crédit Mutuel.

(2) Autorisé dans la limite du solde disponible sur le compte (solde du compte + découvert autorisé).

(3) Des opérations pourront être réalisées même si votre solde est insuffisant, de façon exceptionnelle et pour un montant limité, sur certains terminaux de paiement qui ne permettent pas de contrôler le solde de votre compte (par exemple certains parkings, automates...).

(4) Si option retrait activée.

## CONDITIONS GENERALES DES SERVICES CMUT DIRECT - CMUT DIRECT CONNEXION

L'accès et l'utilisation du service télématique proposé par la Banque, ci-après désigné par le « Service », sont régis par les conditions particulières ainsi que les conditions générales suivantes.

### 1. OBJET DU SERVICE

Ce Service permet au souscripteur de traiter à distance l'essentiel de ses opérations sur son ou ses comptes. Certaines opérations sont détaillées ci-après. Cette liste n'est pas exhaustive et pourra évoluer au bénéfice du souscripteur et en fonction des évolutions technologiques. A cet effet, toute évolution du Service sera portée à la connaissance du souscripteur par tout moyen. A l'inverse dans l'hypothèse où la Banque ne pourrait maintenir ou déciderait d'interrompre une fonctionnalité, elle s'engage à en informer le souscripteur par tout moyen.

Le souscripteur s'oblige à respecter les modalités et limites propres à chaque type d'opération et les conditions de fonctionnement des comptes.

1.1 Selon le média utilisé, le souscripteur peut ainsi bénéficier de fonctionnalités de gestion de comptes notamment :

- consulter les comptes dont il est titulaire ou co-titulaire. Le souscripteur peut prendre connaissance du montant des soldes et du détail des mouvements intervenus, avec possibilité, le cas échéant, de modifier le classement des opérations ;
- gérer en temps réel ses comptes, avec notamment la recherche d'écritures et de mouvements, la consultation des soldes en valeur, le suivi des crédits ;
- commander des chèquiers ;
- initier des virements en euros ou en devises étant entendu que ces virements ne pourront être effectués que si le solde du compte à débiter le permet et sous réserve de validation par la Banque. Les virements opérés à partir de ce Service peuvent être soumis à un plafond défini par la Banque.
- fixer de façon temporaire, par typologie de virements, un plafond de saisie journalier dans la limite du plafond défini par la Banque. L'attention du Souscripteur est toutefois attirée sur les risques inhérents à une telle augmentation de plafond et entend en assumer pleinement la responsabilité.
- créer, consulter, modifier et supprimer ses ordres de virements permanents ;
- initier et gérer des listes de prélèvements (modifications, oppositions) ;
- consulter son ou ses encours cartes ;
- gérer son crédit renouvelable utilisable par fractions (déblocage de crédit, remboursements anticipés,...) lorsqu'il bénéficie d'un tel crédit.

1.2 En outre, lorsque le souscripteur accède au Service via le média Internet, il bénéficie de fonctionnalités supplémentaires de gestion de comptes et d'un espace personnel. Toutefois, selon l'appareil électronique utilisé, certaines opérations ou actions ne seront pas accessibles, compte tenu des limites technologiques dudit appareil.

#### 1.2.1 Fonctionnalités supplémentaires de gestion de comptes

Ainsi, le souscripteur peut notamment :

- éditer des relevés d'identité bancaire (BIC/IBAN) ;
- payer des factures par télépaiement ;
- consulter les cours de la bourse, connaître la valorisation de son portefeuille d'instruments financiers et donner des ordres de bourse ainsi que des ordres d'achat et de vente de SICAV, de Fonds Communs de Placement ;
- visualiser l'image du recto des chèques émis d'un montant supérieur à 10 000 euros. Le souscripteur s'oblige à un suivi personnel spécifique desdits chèques et à signaler immédiatement à la Banque toute anomalie ou toute fraude de manière à permettre le cas échéant le rejet de tout chèque litigieux dans les délais interbancaires ;
- effectuer des classements, tris, recherches, et impressions des opérations.

#### 1.2.2 L'espace personnel

##### 1.2.2.1 Fonctionnalités de l'espace personnel

Le souscripteur accède à son espace personnel lui permettant notamment de :

- disposer directement sur le site de la Banque d'une messagerie lui permettant de correspondre avec la Banque (ci-après Messagerie). Elle est strictement réservée aux échanges entre le souscripteur et la Banque dans le cadre de la relation bancaire et commerciale. La Messagerie ne permet donc pas au souscripteur de recevoir ou d'envoyer des messages à des correspondants extérieurs à la

Banque. En revanche, le souscripteur peut adresser des messages aux correspondants indiqués dans le cadre de la Messagerie lesquels sont en principe le/les conseiller(s) de la caisse/l'agence à laquelle est associé l'espace personnel du souscripteur. Les messages ainsi envoyés par le souscripteur ne peuvent pas dépasser une certaine taille en nombre d'octets, information qui lui est indiquée et qu'il peut consulter à tout moment sur le site Internet de la Banque. Le souscripteur peut demander à être alerté par une notification lorsqu'il reçoit un message dans la Messagerie. Cette notification lui sera envoyée par la Banque directement dans sa messagerie personnelle à l'adresse de messagerie électronique dont il lui aura préalablement transmis les coordonnées. Le souscripteur peut supprimer les messages de la Messagerie lesquels sont alors transférés dans le dossier « Corbeille ». Ultérieurement, si le souscripteur supprime un message du dossier « Corbeille », celui-ci sera supprimé définitivement et sa consultation ne sera, dès lors, plus possible. Le souscripteur peut également archiver les messages reçus dans la Messagerie directement sur le serveur de la Banque pendant une durée maximum de 24 mois. L'expiration de ce délai de 24 mois ainsi que la résiliation du présent contrat entraîneront la perte définitive des messages contenus dans la Messagerie ainsi que ceux archivés sur le serveur de la Banque. L'attention du souscripteur est également attirée sur le fait qu'en cas de suspension ou de résiliation du présent contrat, la Messagerie ne sera plus accessible. En conséquence, il appartient au souscripteur de sauvegarder sur son système informatique les messages qu'il estime utile de conserver, notamment à titre de preuve en procédant à une copie d'écran, à une copie du contenu du message sur un support lui appartenant ou par tout autre procédé lui permettant cette conservation. La Banque, quant à elle, conservera, à titre d'archives internes, tous les messages reçus ou émis par elle sur une durée maximum de 24 mois, notamment dans un but de preuve. Elles ne seront ni accessibles, ni consultables par le souscripteur à qui il appartient, comme indiqué ci-dessus, d'utiliser sa propre méthode de conservation. En outre, le souscripteur garantit la Banque contre toute incidence dommageable résultant du non-respect des engagements pris par lui dans le cadre de la Messagerie tels que décrits au présent contrat et décharge la Banque de toute responsabilité à cet égard. Le souscripteur s'engage notamment à prendre toutes les mesures nécessaires afin de garantir le niveau requis de protection de ses documents, données et logiciels contre tous risques de virus ou de logiciels espions quels qu'ils soient. Il incombe aussi au souscripteur de vérifier que les documents qu'il joint à ses messages ne soient affectés d'aucun virus ou logiciels malveillants. La Banque, par souci de sécurité, se réserve le droit de supprimer tout document joint aux messages envoyés par le souscripteur qui serait susceptible de porter atteinte directement ou indirectement à la sécurité et au fonctionnement de son système d'information. Par ailleurs, le souscripteur autorise la Banque à interrompre ou modifier, à tout moment, le fonctionnement de la Messagerie afin d'en préserver la fiabilité et la sécurité et dégage la Banque de toute responsabilité à ce titre. La Messagerie étant exclusivement consacrée à une correspondance entre le souscripteur et les interlocuteurs de la Banque ci-dessus désignés dans le cadre strict de la relation bancaire, le souscripteur s'engage et s'oblige à ne transmettre aucun message, document ou pièce jointe dont le contenu ne satisferait pas directement à cet objet. Il certifie s'engager à n'envoyer aucun message ou document dont le contenu aurait un rapport direct ou indirect avec la pornographie, la pédophilie ou toute activité ou situation qui, d'une manière générale, serait contraire à la morale, aux bonnes mœurs ou qui pourrait être civilement ou pénalement répréhensible. Le souscripteur s'engage également à utiliser la Messagerie de manière raisonnable et rationnelle notamment eu égard à la fréquence des messages envoyés et/ou le nombre de documents joints aux messages. Le souscripteur est informé sur le fait que les messages émis et envoyés par la Banque seront dans le strict respect de la relation bancaire et pourront poursuivre un but informatif, publicitaire ou de prospection commerciale. La Messagerie ayant pour unique vocation de faciliter la communication entre le souscripteur et les interlocuteurs ci-dessus désignés, elle ne permet pas de prendre en compte les demandes d'opérations suivantes : tout ordre de virement domestique ou international, toute demande d'ajout, de modification ou de suppression d'IBAN destinataires de virement,

tout ordre de bourse, toute demande d'opération sur instrument financier. La Banque se réserve ainsi le droit de ne pas répondre à la demande ainsi formulée par le souscripteur, ou si elle y fait droit, de n'être tenue à aucun délai de traitement. En effet, pour effectuer ces opérations, le souscripteur est invité soit à utiliser les fonctionnalités de gestion de compte du présent contrat s'il en dispose, soit à se déplacer directement dans les locaux de la Banque ;

- disposer d'un outil lui permettant d'avoir une conversation écrite à tout moment avec un assistant virtuel, qui fait l'objet d'un traitement informatisé enrichi par des collaborateurs de la Banque. Dans le cadre d'une conversation, le souscripteur peut être amené à être mis en relation avec un conseiller (appel, message, prise de rendez-vous,...) ;
- prendre un rendez-vous avec la Banque. Ce rendez-vous peut notamment s'effectuer en vidéo. Les informations échangées lors de cet entretien vidéo pouvant revêtir un caractère confidentiel, le souscripteur s'engage à réaliser cet entretien dans un espace clos et isolé de tout contact avec le public. La Banque ne pourra pas être tenue responsable de toute divulgation d'information qui résulterait du choix, fait par le souscripteur, de l'endroit dans lequel il aura réalisé cet entretien. Il est rappelé au souscripteur qu'il lui est interdit de capter, par la photo ou la vidéo, l'image de son ou ses interlocuteurs et de la diffuser sans le consentement express et écrit de la Banque et de ses préposés concernés. Il est également rappelé au souscripteur l'interdiction de capter tout enregistrement sonore et de le diffuser sans le consentement express et écrit de la Banque et de ses préposés concernés. Toute violation de cette interdiction pourra faire l'objet de poursuites pénales et civiles et expose le souscripteur aux sanctions prévues par les dispositions du Code pénal pour violation du droit à l'image (jusqu'à 1 an d'emprisonnement et 45 000 euros d'amende) ;
- mettre sa ou ses cartes en opposition en cas de perte ou de vol ;
- le cas échéant, accéder à des notifications ;
- accéder à une rubrique dédiée ayant pour vocation de restituer au souscripteur les documents électroniques et/ou dématérialisés, notamment au titre de l'exécution de l'accord de dématérialisation visé ci-après, entre ce dernier et la Banque (documents dématérialisés, contrats signés électroniquement...). Cette rubrique contiendra également, le cas échéant, les contrats signés électroniquement de produits ou services que le souscripteur détient auprès d'autres établissements du groupe auquel appartient la Banque ;
- accéder aux contrats d'assurance détenus auprès de ACM VIE et ACM IARD, et le cas échéant d'autres assureurs partenaires ;
- effectuer sur ces contrats d'assurance, dans les limites prévues aux dits contrats, certaines opérations (versements libres, modifications...);
- accéder, en simple consultation, aux données des produits et services des autres établissements du groupe auquel la Banque appartient et auprès desquels le souscripteur est titulaire d'un ou plusieurs produits et/ou services. A ce titre, le souscripteur autorise au préalable le(s) dit(s) établissement(s) à transmettre à la Banque les données destinées à être agrégées dans le but de lui permettre d'avoir une vue consolidée des produits et services qu'il détient auprès dudit (desdits) établissement(s) ;
- plus généralement, d'accéder à tous les autres produits et services bancaires dont le souscripteur est équipé par ailleurs ;
- bénéficier de la souscription en ligne des divers produits et services ainsi proposés par la Banque ;
- signer électroniquement le contrat d'un produit ou service souscrit auprès d'un autre établissement du groupe auquel appartient la Banque et que la Banque aura proposé au souscripteur en sa qualité d'intermédiaire.

#### 1.2.2.2 Dématérialisation des échanges

Le souscripteur et la Banque conviennent d'instaurer entre eux afin de faciliter leurs relations, un processus dématérialisé de remise et d'échange d'informations, de documents ainsi que de contrats signés électroniquement.

Le souscripteur accepte ainsi expressément de recevoir en support dématérialisé, via l'espace personnel de sa banque à distance, tous documents, toutes informations précontractuelles et plus généralement toute correspondance liés à la gestion de ses produits et services bancaires ou financiers qui auront été dématérialisés par la Banque, Sont concernés, notamment les relevés de comptes, les justificatifs ou notifications d'opérations et les contrats et avenants souscrits électroniquement y compris les différents avenants y afférents.

Le souscripteur pourra retrouver l'ensemble des documents dématérialisés dans une rubrique dédiée de son espace personnel de sa banque à distance.

En tout état de cause, le souscripteur peut, à tout moment, demander à ce que les informations et documents lui soient communiqués sur support papier.

**1.3** Le souscripteur peut également accéder au Service en appelant au numéro de téléphone spécifique figurant aux conditions particulières.

## 2. ACCES AU SERVICE

**2.1** Ce Service est accessible, sous réserve d'acceptation de la demande, aux personnes physiques et morales clientes de la Banque, en possession d'un ordinateur, smartphone, tablette ou tout autre appareil électronique ayant un accès Internet permettant la communication avec la Banque.

Ce service est également accessible par téléphone à ces mêmes personnes, à la condition qu'elles soient dotées d'un appareil téléphonique à touches adapté et relié à un réseau téléphonique fixe ou mobile.

**2.2** Pour accéder au Service, le souscripteur se voit attribuer un numéro d'identification, ainsi qu'un seul mot de passe communiqué confidentiellement.

Afin d'assurer la confidentialité de l'accès, le souscripteur doit modifier lui-même son mot de passe dès qu'il établit la première connexion avec le Service.

Il est recommandé au souscripteur, dans son intérêt, de modifier périodiquement son mot de passe, de le tenir absolument secret et de ne le communiquer à personne.

Le souscripteur dispose de trois essais pour composer correctement son identifiant et son mot de passe. Au bout de trois tentatives infructueuses, l'accès au Service lui sera refusé.

La Banque ne peut pas reconstituer le mot de passe. Toutefois, à titre exceptionnel, la Banque peut attribuer un nouveau mot de passe au souscripteur lequel sera tenu de le modifier dès sa première connexion avec ce nouveau mot de passe.

**2.3** En outre, s'agissant du média INTERNET, le souscripteur peut se voir attribuer un élément d'authentification complémentaire, tel qu'une CARTE DE CLES PERSONNELLES ou un code complémentaire d'authentification à titre d'exemple. Au même titre que son numéro d'identification et son mot de passe, le souscripteur doit prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité et la confidentialité de cet élément d'authentification complémentaire, doit le tenir absolument secret et ne le communiquer à personne. Il dispose également de trois essais pour le saisir correctement, étant entendu que trois tentatives infructueuses rendent cet élément complémentaire d'authentification inopérant.

**2.4** La Banque, pour des raisons sécuritaires, peut imposer au souscripteur de s'équiper en authentification forte pour accéder à certaines actions ou opérations. Ainsi, ces dites actions ou opérations réalisables via le Service ne seront accessibles au souscripteur qu'avec un niveau d'authentification fort.

## 3. COMPTES CONCERNES PAR L'ACCES AU SERVICE

Les comptes concernés par le Service sont indiqués dans les conditions particulières, étant entendu que lorsque le Service permet d'accéder à tous les comptes ouverts dans les livres de la Banque, tout nouveau compte ouvert postérieurement au présent contrat, sera également concerné par le Service.

### 3.1 Comptes ouverts auprès de la Banque

Le souscripteur choisit les comptes, ouverts en son nom, sur lesquels le Service doit fonctionner. Il a la faculté de demander un accès limité à un ou plusieurs de ses comptes ou un accès étendu à l'ensemble de ses comptes ouverts auprès de la Banque.

### 3.2 Comptes ouverts auprès d'autres banques du groupe auquel appartient la Banque

Lorsque cette faculté est techniquement possible, le souscripteur peut demander en outre que le Service soit étendu à tout ou partie de ses autres comptes ouverts auprès d'autres établissements du groupe sous réserve toutefois de l'acceptation de ces derniers. A cet effet, la Banque est mandatée par le souscripteur pour faire le nécessaire auprès des autres banques concernées du groupe. Les présentes conditions générales et les conditions particulières lieront le souscripteur vis à vis de ces autres banques sans qu'il soit nécessaire de signer une convention distincte avec chacune d'elles, leur acceptation résultant suffisamment de l'ouverture et du maintien par elles du Service.



### 3.3 Comptes de tiers

Le souscripteur peut également accéder à des comptes de tiers à condition de justifier d'une procuration l'y habilitant, signée par acte séparé. La Banque se réserve toutefois le droit de refuser un tel accès.

## 4. PREUVE DES OPERATIONS

**4.1** Les enregistrements informatiques ou leur reproduction sur tout autre support par la Banque constituent la preuve des opérations effectuées par le souscripteur et, s'il y a lieu, la justification de leur imputation aux comptes concernés.

D'une manière générale, la communication entre le souscripteur et la Banque aura lieu en langue française et par voie électronique.

**4.2** La seule réception par la Banque des ordres de virements et des ordres de prélèvements adressés par voie télématique vaut ordre de virement ou ordre d'encaissement adressé par le souscripteur à la Banque. La preuve de l'ordre donné résultera suffisamment des enregistrements informatiques en la possession de la Banque, le souscripteur étant en droit de rapporter la preuve contraire.

**4.3** De convention expresse, en raison des obligations faites au souscripteur de modification du mot de passe lors de la première connexion au Service, et de celles relatives à la confidentialité et la sécurité d'accès au Service, toutes actions, interrogations ou opérations (concernant le ou les comptes du souscripteur notamment), précédée de la saisie de l'identifiant, du mot de passe et, le cas échéant, de l'élément d'authentification complémentaire, sera réputée émaner, quelle qu'en soit l'origine, du souscripteur lui-même, ce que le souscripteur accepte. En cas d'accès au Service via une plateforme téléphonique, le souscripteur autorise la Banque, à enregistrer toute conversation téléphonique. Ces enregistrements téléphoniques en possession de la Banque feront foi en cas de contestation.

## 5. SECURITE D'ACCES - BLOCAGE DE L'ACCES AU SERVICE

Les éléments d'identification et d'authentification décrits à l'article « ACCES AU SERVICE » nécessaires pour accéder au Service sont strictement confidentiels. Il est de la responsabilité du souscripteur de veiller à ce que lesdits éléments ci-dessus cités demeurent secrets et ne soient divulgués à quiconque. Il lui appartient également de s'assurer que la conservation et la saisie desdits éléments soient effectuées dans des conditions parfaites de sécurité et de confidentialité.

Le souscripteur est seul responsable de la garde, de la conservation et de la confidentialité des informations données qui lui seront communiquées pour se connecter au serveur de la Banque.

Le souscripteur est également responsable de la garde, de la conservation et de la confidentialité des identifiants et des certificats utilisés dans le cadre du Service.

Dans les deux cas, le souscripteur est responsable, le cas échéant, des conséquences de leur divulgation ou de leur utilisation à / par des tiers. Il s'engage à signaler à la Banque toute perte ou usage abusif des identifiants et certificats dans les plus brefs délais et par tous moyens, et à confirmer sans délai à la Banque cette perte ou cet usage abusif par lettre recommandée. A compter de cette demande de blocage et jusqu'à son éventuelle levée, le Service ne sera plus accessible, ni utilisable. En cas de contestation, la date de réception de l'écrit par la Banque fera foi.

L'attention du souscripteur est particulièrement attirée sur les pratiques dites de « phishing » ou de vol d'identité : la Banque rappelle expressément qu'en dehors des connexions initiées directement par le souscripteur lui-même au Service, en aucun cas, elle sera amenée à demander au souscripteur et ce, pour quelque motif que ce soit, la communication de ses identifiant, mot de passe ou tout autre élément d'authentification complémentaire, que ce soit par téléphone, courrier électronique, service de messagerie, SMS, fax, ou tout autre moyen. En outre, le souscripteur s'engage à prendre régulièrement connaissance des informations de sécurité qui lui sont communiquées sur le site de la Banque.

Par ailleurs, à la fin de chaque utilisation du Service, le souscripteur doit veiller à se déconnecter systématiquement et correctement du Service.

## 6. RESPONSABILITE

Le souscripteur et la Banque ne sont responsables de l'exécution défectueuse d'une de leurs obligations respectives qu'autant que celle-ci est due à leur faute, leur négligence ou à un quelconque manquement à leurs obligations contractuelles, dont la preuve incombe à celui qui demande réparation.

A ce titre, il est précisé que les obligations de la Banque sont des obligations de moyens.

Sauf recours par le souscripteur à un prestataire de services d'information sur les comptes ou d'initiation de paiement dûment agréés

pour la fourniture de ce ou ces services, ni le souscripteur, ni la Banque ne peuvent engager la responsabilité de l'autre en cas de dysfonctionnement imputable à un tiers.

D'une manière générale, le souscripteur et la Banque garantissent que l'exécution de leurs obligations contractuelles ne contrevient à aucune disposition légale ou réglementaire qui leur serait applicable.

Par ailleurs, le souscripteur reconnaît avoir été avisé que des incidents dans le fonctionnement du Service ne peuvent être exclus, notamment dus aux nouveautés technologiques. Il dégage la Banque de toute responsabilité à cet égard et l'autorise à interrompre ou modifier à tout moment le fonctionnement partiel ou total du Service pour en préserver la fiabilité et la sécurité, étant entendu que la Banque en informera le souscripteur.

D'une manière générale, il est rappelé au souscripteur qu'en cas d'interruption du Service, il peut effectuer ses opérations en se rendant directement dans les locaux de la Banque pendant ses horaires d'ouverture.

La Banque ne saurait être tenue pour responsable des risques liés aux caractéristiques même du média Internet ou inhérents aux échanges d'informations par le biais dudit média, risques que le souscripteur déclare accepter.

- Le souscripteur fait son affaire personnelle de l'acquisition, de l'installation, de la maintenance de son système informatique et de son raccordement au réseau Internet, ainsi que de sa protection au moyen d'un « pare-feu » (firewall), d'un antivirus à jour ou de tout autre moyen de protection. Le souscripteur est seul responsable de la sécurité informatique de son matériel en adoptant la solution de sécurité de son choix et des mises à jour régulières nécessaires. A cette fin il s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires afin de garantir efficacement le niveau requis de protection de son ordinateur, micro-ordinateur ou de tout appareil électronique ayant accès à Internet contre tous risques de virus ou de logiciels espions quels qu'ils soient et des mises à jour régulières de ces mesures de protection. La Banque ne saurait être tenue pour responsable en cas de virus, de logiciel malveillant ou de tout autre usage frauduleux affectant le système informatique du souscripteur. La Banque ne saurait dès lors être tenue pour responsable d'une défectuosité du système et/ou du Service dû à une telle altération, ce que le souscripteur accepte. Dans tous les cas, la responsabilité de la Banque ne sera pas engagée du fait du retard ou de la défaillance dans la fourniture des prestations du Service tenant à un cas de force majeure, étant entendu qu'un cas de force majeure est considéré comme tout événement échappant au contrôle du débiteur qui ne pouvait être raisonnablement prévu à la conclusion du contrat, dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées et qui empêche l'exécution de ce dernier, par exemple :

- le défaut de fourniture de courant électrique,
- les interventions administratives ou législatives,
- les contingences techniques, administratives ou autres, intéressant les lignes et les réseaux de transmission,
- les guerres ou menaces de guerre, terrorisme, sabotage, émeutes, grèves externes, incendies, inondations,
- la grève de l'opérateur,
- la défectuosité ou le mauvais fonctionnement éventuel des lignes de transmission (téléphone, câble...), du matériel et des logiciels utilisés pour accéder au Service ni de leur utilisation.

La Banque sera dispensée jusqu'à complet rétablissement de ces dysfonctionnements, de fournir des informations par le système télématique, et ce, sans qu'aucune indemnité ne puisse lui être réclamée.

En cas d'utilisation irrégulière ou frauduleuse du Service, le souscripteur en supportera intégralement le risque jusqu'à ce qu'il ait demandé le blocage de l'accès au Service dans les conditions prévues à l'article « SECURITE D'ACCES - BLOCAGE DE L'ACCES AU SERVICE ». Toutefois, si le souscripteur a fait preuve d'une négligence grave ou s'il a lui-même agi frauduleusement, la Banque se réserve la possibilité de lui faire supporter le risque même après la confirmation de sa demande de blocage de l'accès au Service.

## 7. INFORMATIONS FOURNIES

Les informations relatives au fonctionnement du(des) compte(s) du souscripteur sont arrêtées au dernier traitement informatique précédant la consultation, et fournies sous réserve des opérations en cours.

Les informations relatives aux produits et services de la Banque sont celles connues au moment de la consultation. Elles peuvent être mises à jour ou modifiées à tout moment.

S'agissant des cours de change, titres ou de tout autre cours, la Banque ne prend aucun engagement quant à leur exactitude, ceci du fait du caractère provisoire qu'ils peuvent revêtir. Il appartient au souscripteur de se les faire confirmer au besoin.

## 8. CONDITIONS FINANCIERES

**8.1** Selon la nature du Service souscrit tel que précisé aux conditions particulières, le Service peut être payant soit par facturation d'un abonnement, soit ponctuellement par journée de connexion au Service, et ce conformément à ce qui figure sur le recueil des tarifs que le souscripteur reconnaît avoir reçu. Si la facturation s'effectue au moyen d'un abonnement, celui-ci donnera lieu à la perception d'une cotisation mensuelle telle qu'indiquée sur le recueil des tarifs que le souscripteur reconnaît avoir reçu. Elle est payable d'avance au début de chaque mois civil, par prélèvement sur le compte du souscripteur, ce à quoi celui-ci consent expressément.

Par ailleurs, certaines fonctionnalités peuvent faire l'objet d'une tarification précisée dans le recueil des tarifs de la Banque et d'une perception séparée.

Toute demande du souscripteur à la Banque de modification des fonctionnalités choisies devra faire l'objet d'une confirmation écrite de sa part.

Le montant de l'abonnement, de la facturation à l'utilisation ou des perceptions séparées liées aux fonctionnalités visées ci-dessus sont révisables annuellement dans les conditions prévues à la Convention de compte des particuliers – Conditions générales.

**8.2** En cas d'adjonction de nouvelles fonctionnalités au Service, la Banque informera préalablement le souscripteur, par tout moyen à sa convenance, des coûts liés à l'utilisation de celles-ci, étant entendu que le fait d'utiliser lesdites fonctionnalités vaudra accord du souscripteur sur lesdits coûts, leur souscription et sur le montant de l'abonnement ainsi impacté.

**8.3** Il est rappelé que ces conditions financières concernent le Service proposé par la Banque, à l'exclusion du coût des médias de communication pouvant être utilisés par le souscripteur pour l'utilisation du Service tels que facturation des communications téléphoniques, abonnements Internet et autres dont le souscripteur fait son affaire personnelle.

## 9. DUREE

Le contrat est conclu pour une durée indéterminée. Il prend effet à la date de sa signature.

Il pourra être mis fin au présent contrat par le souscripteur ou par la Banque, à tout moment, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, moyennant le respect d'un préavis de 1 (un) mois à compter de la date de première présentation de ladite lettre.

Toutefois, le présent contrat pourra être résilié sans délai par le souscripteur ou par la Banque en cas de manquement par l'un ou l'autre à l'une quelconque des obligations contractées aux termes du présent contrat ou de clôture de l'intégralité des comptes du souscripteur dans les livres de la Banque.

En outre, en cas de dysfonctionnement des comptes du souscripteur, de comportement gravement répréhensible de ce dernier ou de circonstances le justifiant, notamment prévues par la réglementation, la Banque sera en droit de limiter l'accès du souscripteur au Service, à la simple consultation de ses comptes ainsi qu'à son espace personnel uniquement et ce, à tout moment et sans préavis.

## CONDITIONS GENERALES APPLICABLES AU SERVICE DE GESTION DE TRESORERIE BUDGET +

### 1. ACCES AU SERVICE

Pour avoir accès au service de gestion de trésorerie, ci-après appelé « le Service », le(s) souscripteur(s) doit (doivent) disposer :

- d'un compte courant, qui constituera le support du Service et ci-après appelé « Compte Support »,
- et d'au moins un produit présenté par la Banque comme « éligible » au titre du présent service, ci-après appelé « Produit Éligible ».

Le Compte Support et le(s) Produit(s) Éligible(s) devront :

- être ouverts au nom du même titulaire, sauf si le Compte Support est ouvert en compte joint, auquel cas le(s) Produit(s) Éligible(s) pourra (ont) être au nom de l'un ou l'autre souscripteur du présent contrat.
- et ne pas faire l'objet d'un blocage pour quelque raison que ce soit.

Toute saisie ou avis à tiers détenteur entraînera le blocage immédiat du Service par la Banque.

En tout état de cause, le(s) souscripteur(s) veillera (ont) à la compatibilité du Service avec les autres services de la Banque qu'il(s) détient (détiennent) ou viendrait (viendraient) à souscrire par la suite.

### 2. PRESENTATION DU SERVICE

Ce service de gestion de trésorerie est souscriptible par toute personne physique majeure ainsi que par toute personne morale.

Ce service est composé de deux options :

- **L'option Epargne** : Ce service permet le virement des excédents du Compte Support sur le(s) Produit(s) Éligible(s) du (des) titulaire(s) du Compte Support, dans la limite du plafond réglementaire des dépôts en vigueur à la date du virement, selon une périodicité au choix et dans le respect des paramètres définis par le(s) souscripteur(s).

- **L'option Compensation** : Ce service permet la réalisation d'un virement pour restaurer le solde du Compte Support dans les conditions prévues au contrat, depuis le(s) compte(s) de prélèvement indiqué(s) par le(les) titulaire(s) du Compte Support si le solde de ce compte est en deçà du solde de déclenchement défini aux conditions particulières ou si le solde venait à excéder le montant du découvert autorisé.

Il appartient au(x) client(s) d'indiquer au moment de la souscription ou en cours d'utilisation du Service s'il(s) souhaite(nt) activer ou désactiver l'une ou l'autre des options constitutives du Service ou les deux.

Le(s) client(s) a (ont) également la possibilité de demander, en cours d'utilisation du Service, la suspension de l'une et/ou l'autre des deux options proposées.

Les demandes d'activation, de désactivation et de suspension intervenant en cours d'utilisation du Service seront notifiées à la banque par tout moyen et feront l'objet d'un avenant en cas d'acceptation.

La Banque se réserve la possibilité de bloquer l'une ou l'autre des options en cours d'utilisation du service. Les motifs de blocage sont les suivants : instructions du client, présence d'un risque sur le compte, résiliation du service en cours ou prévue, changement de titulaire du compte, fraude détectée, réclamation client en cours, renégociation de l'autorisation en cours.

Le(s) souscripteur(s) peut (peuvent) également demander la modification des paramètres indiqués aux conditions particulières, dans la limite des paramètres arrêtés par la Banque après en avoir informé cette dernière par tout moyen et au minimum deux jours ouvrés avant la date du prochain virement. Cette demande de modification donnera lieu à l'édition d'un avenant.

### 3. FORMALISME RELATIF AUX VIREMENTS ENTRE LE COMPTE SUPPORT ET LE(S) PRODUIT(S) ELIGIBLE(S)

#### 3.1. Mandat en cas de virement du (des) Produit(s) Éligible(s) au Compte Support

Le(s) souscripteur(s) donne(nt) mandat au Directeur de la Banque ainsi qu'à son chargé de clientèle en tant que tels d'effectuer chacun des virements du (des) Produit(s) Éligible(s) au Compte Support selon les modalités indiquées aux conditions particulières.

Ce mandat pourra être dénoncé à tout moment soit par courrier en recommandé avec accusé de réception, soit contre récépissé au guichet de la Banque. La révocation du mandat entraînera la résiliation du Service sans préavis.

#### 3.2. Ordre permanent de virement en cas de virement du Compte Support au(x) Produit(s) Éligible(s)

Le(s) souscripteur(s) donne(nt) à la Banque l'ordre d'effectuer des virements de son (leur) Compte Support vers le(s) Produit(s) Éligible(s) selon les modalités indiquées aux conditions particulières et pour toute la durée du service.

### 4. MODALITES DE FONCTIONNEMENT SPECIFIQUES A L'OPTION EPARGNE

Le(s) souscripteur(s) indiquera (ont) aux conditions particulières :

- **le solde à conserver sur le compte Support** : dans le but de préserver une trésorerie courante, un montant minimum devra subsister sur le Compte Support une fois le virement effectué.

- **le montant maximum à épargner**, fixé et exécuté dans le respect de la réglementation applicable au(x) Produit(s) Éligible(s) choisi(s).

- **la périodicité** (mensuelle, trimestrielle, semestrielle ou annuelle) et **le jour de déclenchement du traitement d'épargne**. Si le jour choisi est supérieur au nombre de jours du mois, la date d'échéance du traitement sera le dernier jour de ce mois.

Les sommes prélevées portent intérêts sur les comptes d'Épargne alimentés à compter du premier jour de la quinzaine qui suit le virement.

- **le(s) Produit(s) Éligible(s)** destiné(s) à être alimenté(s) à partir du Compte Support.

Les virements effectués devront respecter les montants minimum de versements et les plafonds de dépôt propres à chaque produit d'épargne et prévus par la réglementation applicable.

Lorsque le virement est destiné à alimenter un compte d'épargne comportant un plafond de dépôt réglementaire ou conventionnel, le virement ne pourra être réalisé lorsque, compte tenu de son montant, sa complète exécution entraînerait un dépassement de plafond. De même, il ne sera pas effectué si le montant du virement à réaliser est inférieur au minimum de versement réglementaire.

En cas de pluralité, les Produits Éligibles seront alimentés au choix du souscripteur formalisé dans les conditions particulières, selon les modalités suivantes :

- soit successivement dans l'ordre de priorité indiqué par leur titulaire. Si le plafond réglementaire ou contractuel du premier produit d'épargne est atteint, le virement alimentera le second produit d'épargne et ainsi de suite dans le respect des dispositions applicables à chaque produit et jusqu'à ce que le montant maximum à épargner ait éventuellement été réparti.

- soit selon un pourcentage de répartition entre ces produits indiqué aux conditions particulières. Si le plafond réglementaire ou contractuel d'un de ces produits est atteint, le virement prévu sur ce dernier ne pourra s'effectuer et aucun report n'interviendra sur l'un des autres produits de répartition désignés au contrat.

## 5. MODALITES DE FONCTIONNEMENT SPECIFIQUES A L'OPTION COMPENSATION

Le(s) souscripteur(s) indiquera (ont) aux conditions particulières :

- **le solde minimum de déclenchement** : en deçà de ce solde, l'opération de compensation se déclenche. Si le souscripteur bénéficie d'une autorisation de découvert, le solde minimum de déclenchement correspondra au dépassement du montant du découvert autorisé.

- **le solde minimum à restaurer** : Il correspond au montant du solde du Compte Support souhaité après la réalisation de l'opération de compensation.

- **le(s) Produit(s) Eligible(s)** au titre de la compensation.

## 6. INFORMATIONS

Le(s) souscripteur(s) du Service peut (peuvent) visualiser le résultat des opérations de compensation et/ou d'épargne au moyen du service télématique proposé par la Banque s'il(s) souscrit (souscrivent) un service télématique par internet.

S'il(s) en a (ont) exprimé le choix aux conditions particulières, il(s) peut (peuvent) également recevoir cette information par courriel ou par SMS, sous réserve d'avoir communiqué à la Banque une adresse mail ou téléphonique valide.

Ces informations ont une visée purement informative à postériori et non pas à priori.

## 7. TARIFICATION

Le Service sera facturé selon les conditions indiquées aux conditions particulières.

## 8. DUREE- CLOTURE

Le Service est conclu pour une durée indéterminée et peut être résilié à tout moment, sans que les parties soient tenues d'en indiquer le motif :

- par la Banque, par lettre recommandée avec accusé de réception moyennant un préavis d'un mois,

- par le(s) souscripteur(s), par lettre recommandée avec accusé de réception envoyée à la Banque, moyennant un préavis de 7 jours.

Toutefois et par exception au paragraphe précédent :

- la clôture du compte support entraîne de plein droit la résiliation du Service sans préavis ;

- la clôture d'un produit éligible ou la perte du caractère éligible du produit entraîne :

- le blocage immédiat du Service si le produit clôturé ou devenu non éligible était le seul produit indiqué comme éligible aux conditions particulières ;
- le maintien du Service aux mêmes conditions que celles prévues initialement mais avec le (les) produit(s) éligible(s) subsistant.

## CONDITIONS GENERALES DES OFFRES GROUPEES DE SERVICES

Les présentes conditions générales constituent, avec les conditions particulières, le cadre contractuel régissant les relations entre le Client et la Banque, les conditions d'utilisation des offres groupées de services, et les engagements réciproques de la Banque et du Client.

### 1. OBJET DU CONTRAT

La souscription d'une offre groupée de services (ci-après désignée « Offre ») permet au Client de bénéficier d'un ensemble de produits et services donnant lieu à une cotisation mensuelle comme mentionné dans le recueil des prix des principaux produits et services disponible aux guichets de la Banque et ce sous réserve que le Client souscrive ou ait déjà souscrit les produits et services nécessaires en fonction de la formule souhaitée.

Chaque formule d'Offre permet en outre la souscription d'options incluses dans la formule mais non obligatoires pour bénéficier de la cotisation forfaitaire mensuelle.

Enfin, le Client a la possibilité de souscrire des produits et services dits optionnels : la cotisation forfaitaire mensuelle sera dans ce cas aménagée afin de tenir compte des options retenues.

Les produits et services proposés peuvent être souscrits individuellement, la tarification appliquée sera alors celle relative à chaque produit souscrit comme mentionné dans le recueil des prix des principaux produits et services disponible aux guichets de la Banque.

### 2. DEFINITIONS - CHAMP D'APPLICATION

#### 2.1 Titulaires

Toute personne physique majeure, titulaire d'un compte de paiement dans les livres de la Banque peut demander l'ouverture d'une Offre adaptée à sa situation parmi les formules proposées par la Banque.

Pour les mineurs, la souscription est possible à compter de 10 ans ; elle doit être effectuée par le représentant légal du mineur.

#### 2.2 Les formules des Offres

La Banque propose plusieurs formules d'Offres, en fonction de l'âge et de la situation du Client.

Le contenu de la formule est précisé dans les conditions particulières et détaillé dans les conditions générales des produits et services concernés.

Le Client souscrit l'Offre en fonction des produits et services en vigueur au moment de la souscription.

#### 2.3 Produits et services

Comme indiqué ci-dessus, les produits et services souscrits sont mentionnés dans les conditions particulières acceptées et signées par le Client. Dans le cas où le Client détient déjà certains produits ou services qui sont inclus dans la formule souscrite, ceux-ci sont mentionnés pour mémoire dans les conditions particulières.

Les produits et services bancaires inclus dans les Offres obéissent, en dehors de leurs conditions propres de tarification, aux règles définies aux conditions particulières et générales des produits et services remises au Client lors de leur souscription.

Lorsqu'une formule inclut la possibilité d'obtenir de la Banque un découvert bancaire ou l'ouverture d'un crédit renouvelable, cette possibilité est subordonnée dans tous les cas à l'accord préalable de la Banque en fonction des critères habituels et réglementaires d'octroi de crédit. De la même manière, la mise en place de ces crédits n'aura lieu qu'après respect des délais prévus par les dispositions légales en vigueur.

#### Cas particuliers :

Assurances et garanties para-bancaires : ces assurances et garanties sont souscrites par la Banque auprès d'organismes spécialisés dans le domaine de l'assurance afin de couvrir des risques spécifiques décrits dans les notices d'information de chacune de celles-ci, annexées aux présentes.

### 3. TARIFICATION ET FACTURATION

#### 3.1 Cotisation forfaitaire

Les produits et services inclus dans la formule de l'Offre choisie par le Client et définie précédemment donnent lieu au règlement d'une cotisation forfaitaire mensuelle. Le montant de cette cotisation est indiqué dans les conditions particulières du contrat signées par le Client. Comme indiqué à l'article « Objet du contrat », ce montant sera majoré le cas échéant du prix des services optionnels selon les conditions tarifaires en vigueur.

#### 3.2 Produits et services concernés

La cotisation forfaitaire s'applique aux produits et services inclus dans les Offres, mentionnés aux conditions particulières du contrat signées par le Client et dont un exemplaire lui est remis.

Au cas où le Client choisit de remplacer un produit ou un service par un autre produit de même nature (à titre d'exemple remplacement d'un découvert de 1500 euros par un découvert de 2500 euros, ou au contraire d'un découvert de 2500 euros par un découvert de 2000 euros), la cotisation forfaitaire mensuelle sera modifiée afin de tenir compte du surcoût ou de la baisse lié à l'acquisition du produit de remplacement suite au changement effectué.

Les autres produits ou services détenus par le Client et ne pouvant être intégrés dans l'Offre souscrite continuent d'être facturés selon la tarification en vigueur indiquée dans le recueil des prix des principaux produits et services indépendamment de la facturation mensuelle de l'Offre

Si le Client n'utilise pas les produits ou services inclus dans l'Offre souscrite, il ne pourra cependant pas prétendre à une réduction de la cotisation forfaitaire mensuelle.

#### 3.3 Modalités de règlement

Le règlement de la cotisation mensuelle est effectué sur le compte ouvert dans les livres de la Banque et mentionné aux conditions particulières.

Le premier règlement est effectué au début du mois suivant celui de la date de souscription de l'Offre, indiquée aux conditions particulières.

Ensuite, le règlement est effectué selon une périodicité mensuelle par débit du compte du Client, indiqué aux conditions particulières. Tout mois commencé est dû intégralement, même en cas de fin de l'Offre en cours de mois.

#### 3.4 Modification des tarifs

Les éventuelles modifications de la cotisation forfaitaire seront répercutées sur les règlements qui suivront la date d'application du nouveau recueil des prix des principaux produits et services.

Conformément aux modalités prévues par la convention de compte à l'article « Modification de la convention et/ou des autres produits et services », le Client en sera informé au moins deux mois avant leur entrée en vigueur, l'absence de contestation dans un délai de deux mois après cette communication vaudra acceptation du nouveau tarif.

### 4. MODIFICATIONS

#### 4.1 Modification à l'initiative du Client

##### 4.1.1 Modification de produit dans le cadre l'Offre

A tout moment, le Client peut demander par écrit (email, courrier etc.) à sa caisse, la modification du contenu de son Offre, dans le respect des règles suivantes :

- la modification demandée ne doit pas avoir pour effet de supprimer un produit ou service nécessaire pour pouvoir bénéficier de la formule d'Offre choisie par le Client, sous peine d'y mettre fin ;
- l'ajout d'un produit non inclus dans le prix standard de l'Offre, mais pouvant y être inclus entraîne la facturation du supplément de tarif approprié, comme mentionné aux conditions particulières.

##### 4.1.2 Changement de formule de l'Offre

A tout moment, le Client peut demander la modification de la formule de son Offre par écrit (courrier, fax, e-mail) à sa caisse.

Cette modification a les conséquences suivantes :

- clôture de son Offre initiale,
- ouverture simultanée de la nouvelle formule choisie,
- maintien des produits et services inclus dans l'Offre initiale et non repris dans la nouvelle formule, sauf demande contraire du Client,
- souscription du ou des produits ou services complémentaires et nécessaires pour bénéficier de l'abonnement proposé dans la nouvelle formule.

##### 4.1.3 Incidences sur la facturation

La cotisation étant mensuelle et réglée d'avance, la facturation aux nouvelles conditions sera effective au début du mois suivant la modification.

#### 4.2 Modification à l'initiative de la Banque

##### 4.2.1 Evolution des produits et services

La Banque a la possibilité de faire évoluer la gamme des produits et services entrant dans la composition des formules des Offres, afin

notamment de les adapter aux besoins de sa clientèle, de satisfaire à des contraintes techniques ou réglementaires.

La Banque informera les titulaires d'Offres de ces évolutions et communiquera le cas échéant les nouvelles conditions générales applicables aux produits et services concernés par tout moyen approprié (notamment courrier postal ou électronique) au moins deux mois avant leur mise en place. Ces évolutions seront réputées acceptées par le Client en l'absence de contestation écrite de sa part avant l'expiration de ce délai.

A défaut les parties auront la possibilité de mettre fin à l'Offres comme mentionné à l'article « Durée et fin de l'Offre » des présentes.

#### **4.2.2 Résiliation d'autorisation de découvert**

En cas de résiliation d'autorisation de découvert incluse dans une Offre, la Banque en informera le Client conformément à la loi.

#### **4.2.3 Incidences sur la tarification**

##### **4.2.3.1 En cas d'ajout ou de suppression d'un produit ou service dans une formule**

Dans le cas où la Banque intègre ou retire un produit ou service dans l'une des formules, la modification de la cotisation forfaitaire mensuelle s'effectuera dans les conditions prévues aux conditions générales de la convention de compte des particuliers sous « Modification de la convention et/ou des autres produits et services ».

##### **4.2.3.2 En cas d'ajout ou de suppression d'un produit ou service optionnel dans une formule**

Dans ce cas, la cotisation forfaitaire mensuelle sera aménagée afin de tenir compte des produits et services optionnels rajoutés ou supprimés.

#### **4.2.4 Modification des conditions générales des Offres**

La Banque aura le droit de modifier les présentes conditions générales à tout moment. Le Client sera avisé de ces modifications deux mois avant leur mise en place, l'absence de contestation par le Client, par lettre recommandée avec avis de réception, dans un délai de deux mois à compter de cette communication vaudra acceptation des modifications.

#### **4.3 Dispositions propres aux Offres Jeunes**

Connect Origine étant destiné aux personnes âgées de 10 à 17 ans, au premier jour du troisième mois suivant le 18<sup>ème</sup> anniversaire du titulaire, il est remplacé par Eurocompte Jeune 18-25 ans. Le titulaire sera informé au moins deux mois avant la modification des nouveaux produits et services composant l'offre.

Eurocompte Jeune 15-17 ans étant destiné aux personnes âgées de 15 à 17 ans, au premier jour du mois suivant le 18<sup>ème</sup> anniversaire, il est remplacé par Eurocompte Jeune 18-25 ans. Le titulaire sera informé au moins deux mois avant la modification des nouveaux produits et services composant l'offre.

Eurocompte Jeune 18-25 ans étant destiné aux personnes âgées de 18 à 25 ans, au premier jour du mois suivant le 26<sup>ème</sup> anniversaire, il est remplacé par Eurocompte Jeune Actif. Le titulaire sera informé au moins deux mois avant la modification des nouveaux produits et services composant l'offre.

Eurocompte Jeunes Actif étant destiné aux personnes âgées de 18 à 28 ans, au premier jour du mois suivant le 29<sup>ème</sup> anniversaire, il est remplacé par Eurocompte Confort. Le titulaire sera informé au moins deux mois avant la modification des nouveaux produits et services composant l'offre.

#### **4.4 Dispositions propres aux Offres Duo's**

Eurocompte Duo's Confort est soumis à la détention préalable par le souscripteur, son conjoint, concubin ou partenaire de PACS d'un autre Eurocompte de la liste suivante : Jeune, Jeune Actif, Confort, Sérénité, Auto-Entrepreneur, Pro ou Agri.

Eurocompte Duo's Sérénité est soumis à la détention préalable par le souscripteur, son conjoint, concubin ou partenaire de PACS d'un autre Eurocompte de la liste suivante : Sérénité, Auto-Entrepreneur, Pro ou Agri.

### **5. DUREE ET FIN DE L'OFFRE**

L'Offre est souscrite pour une durée indéterminée.

Il peut y être mis fin à tout moment à l'initiative de l'une ou de l'autre des parties par courrier recommandé avec avis de réception.

Que cette résiliation soit initiée par la Banque ou le Client :

- elle prend effet à compter de la réception de ladite lettre ;
- si cette réception intervient en cours de mois, la cotisation forfaitaire mensuelle acquittée par le Client reste acquise à la Banque conformément aux dispositions de l'article « Mode de règlement » des présentes ;
- elle entraîne uniquement la résiliation du système de facturation par voie d'abonnement et des produits et services d'assurance qui ont été souscrits. Les autres produits et services inclus dans l'Offre sont maintenus, sauf demande contraire du Client. En revanche, s'ils sont maintenus, ils sont alors facturés selon leurs règles propres et les conditions tarifaires en vigueur à la date de prise d'effet de la fin des présentes.

### **6. TRANSFERT DES PRODUITS ET SERVICES INCLUS DANS L'OFFRE**

Le transfert des produits ou services qui y sont rattachés obéit aux règles propres à ces produits ou services.





Conformément aux dispositions du Code de l'Environnement, l'identifiant unique de la Caisse Fédérale du Crédit Mutuel de Maine Anjou et Basse Normandie communiqué par CITEO au titre de la Responsabilité Élargie du Producteur (REP) - papiers graphiques est : FR231830\_03NTZR.

Édité par la Caisse Fédérale du Crédit Mutuel de Maine-Anjou et Basse-Normandie, société coopérative anonyme à capital variable, capital initial de 38 112 € - immatriculée sous le n°556 650 208 RCS LAVAL - 43, bd Volney 53083 Laval Cedex 9, contrôlée par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), 4 Place de Budapest CS92459 75436 Paris Cedex 09. Édition Mai 2022.