



# CONTRAT D'ABONNEMENT AU SERVICE INTERNET CYBERPLUS

## Conditions Générales

### ARTICLE 1 : Objet

Les présentes conditions de fonctionnement ont pour objet de définir les modalités de mise à disposition et d'utilisation du service Cyberplus y compris les annexes des nouvelles fonctionnalités.

L'abonnement au service « CyberPlus » de la Banque Populaire Auvergne Rhône Alpes, ci-après dénommé « le Service », permet au souscripteur d'obtenir des informations relatives au fonctionnement de son ou ses comptes, ainsi que divers renseignements liés directement ou indirectement à l'activité bancaire. Il permet également au souscripteur d'effectuer diverses opérations, (notamment virements, transferts de données, ...) selon conditions particulières.

La Banque Populaire Auvergne Rhône Alpes se réserve le droit, en raison du caractère novateur de ce service, de modifier le contenu de « CyberPlus », en vue d'en améliorer la qualité, notamment par l'adjonction de nouvelles fonctionnalités. Dans une telle hypothèse l'abonné sera informé des éventuelles modifications du coût de fonctionnement.

Le souscripteur reconnaît avoir été avisé de la nouveauté technologique du système, des incidents dans son fonctionnement ne pouvant être exclus.

Pour des raisons de sécurité, des plafonds sont appliqués par la Banque sur le montant des virements externes réalisés par l'intermédiaire du service « CyberPlus ».

Le souscripteur peut consulter le détail de ces plafonds dans son espace « CyberPlus ».

### ARTICLE 2 : Conditions d'accès au service

L'abonnement au service « CyberPlus » de la Banque Populaire Auvergne Rhône Alpes repose sur l'utilisation du réseau Internet. Le Client abonné devra s'être procuré un accès au réseau Internet avant la mise en place de ce service. Il devra également disposer d'un logiciel de navigation compatible SSL 128 dont les fonctions JavaScript et Cookies sont activées.

Quelle que soit la formule d'abonnement au service « CyberPlus » choisie, l'accès au Service n'est possible qu'au moyen d'un Identifiant nécessairement associé à un ou plusieurs dispositif(s) d'authentification, payants le cas échéant, tels que Mot de passe, Code de sécurité, SMS, lecteur d'authentification par carte à puce, certificat numérique matériel ou tout autre dispositif que la Banque jugera adéquat.

Dans le cas où le dispositif d'authentification ferait l'objet d'une facturation par la Banque, le montant de cette tarification sera porté à la connaissance du Client conformément aux dispositions de l'Article 9 du présent contrat.

Le souscripteur devra se conformer scrupuleusement à la procédure de fonctionnement du service.

Compte tenu de l'évolution nécessaire et régulière des moyens de sécurité et afin d'apporter une réponse aux diverses formes de menaces qui peuvent apparaître, la Banque se voit expressément reconnaître par le Client, sans recours possible de ce dernier contre la Banque, la possibilité, à tout moment et à effet immédiat, de modifier de façon unilatérale les conditions d'authentification nécessaires à l'accès à certaines

fonctionnalités ou de supprimer certains dispositifs d'authentification moyennant une information du Client par tout moyen au choix de la Banque. Les dispositifs d'authentification du Client sur le Site diffèrent selon que les fonctionnalités sollicitées relèvent de l'aspect transactionnel ou de la simple consultation ; l'authentification renforcée exigée pour les transactions permettant de fait l'accès aux fonctionnalités de consultation.

La Banque Populaire Auvergne Rhône Alpes ne saurait être tenue responsable du mauvais fonctionnement du réseau Internet, des difficultés ou de l'impossibilité d'aboutir au point d'accès du serveur Internet, des interruptions momentanées dans le fonctionnement du serveur Internet, ni des interruptions du service dues au fournisseur d'accès au réseau.

### ARTICLE 3 : Sécurité du système

Le service « CyberPlus » est exclusivement réservé à l'abonné utilisateur signataire du présent contrat.

Les moyens d'accès (Identifiant + Dispositifs d'authentification) sont donc délivrés au Client qui est seul responsable de la conservation et de l'utilisation strictement personnelle de ses dispositifs d'authentification qu'il s'oblige à tenir secrets et à ne communiquer ni ne remettre à quiconque.

En cas de perte, de vol, de divulgation ou de compromission de l'un des dispositifs d'authentification, le Client s'engage à en informer immédiatement la Banque par tout moyen et à le lui confirmer par écrit dans les 24 heures, ou, le cas échéant, à modifier sans délai son Identifiant et/ou dispositif d'authentification depuis le Site. En cas d'utilisation de codes comme unique dispositif d'authentification, le Client est invité à les modifier régulièrement depuis le Site, même en l'absence de perte ou de divulgation. De même, il est conseillé au Client de ne pas choisir un code confidentiel facilement décelable par un tiers (date de naissance par exemple). La saisie de trois codes erronés entraîne le blocage de l'accès au Service. Dans ce cas, le Service sera de nouveau accessible sur demande écrite formulée par le Client auprès de la Banque Populaire Auvergne Rhône Alpes.

### ARTICLE 4 : Responsabilité

Conformément aux articles L. 133-19 et L.133-20 du code monétaire et financier, lorsque les opérations de paiement non autorisées sont effectuées par l'intermédiaire des services de banque en ligne, suite à la perte, au vol, au détournement ou à toute utilisation non autorisée de ce service ou des données qui lui sont liées, les règles spécifiques suivantes s'appliquent.

Avant la demande de blocage de l'instrument (appelé aussi mise en opposition) :

- le client supporte les pertes financières à hauteur de 150 euros en cas d'opération de paiement non autorisée consécutive à la perte ou au vol de ses dispositifs d'authentification et effectuée



en utilisant les services de banque en ligne pour l'émission d'ordres de virement en ligne ;

- le client ne supporte aucune conséquence financière dès lors que l'opération de paiement non autorisée est effectuée :

- en détournant, à l'insu du Client, les données liées à l'instrument de paiement,
- du fait de la contrefaçon de l'instrument.

Après la demande de blocage de l'instrument (appelé aussi mise en opposition), le Client ne supporte aucune conséquence financière.

De façon générale, les opérations non autorisées sont à la charge du client en cas d'agissements frauduleux de sa part ou s'il n'a pas satisfait intentionnellement ou par négligence grave à son obligation générale de prudence rappelée dans la convention de compte qu'il a signée.

En particulier, la responsabilité du client est engagée en cas de manquement à ses obligations de :

- prendre toute mesure pour conserver ses dispositifs d'authentification, préserver leur sécurité et leur confidentialité
- de demander sans tarder le blocage de l'instrument, dès qu'il a connaissance de la perte, du vol, du détournement ou de toute utilisation non autorisée de cet instrument ou des données qui lui sont liées.

#### **ARTICLE 5 : Informations diverses**

L'abonné reconnaît que les informations bancaires ou renseignements généraux ne concernant pas directement le fonctionnement de son ou ses comptes, présentent un caractère purement indicatif et ne peuvent, à ce titre, engager la responsabilité de la Banque Populaire Auvergne Rhône Alpes. Seuls les extraits de compte adressés par la Banque Populaire Auvergne Rhône Alpes à ses clients continuent de faire foi.

La transmission des données ayant lieu par Internet, environnement international ouvert et non-sécurisé, la Banque ne saurait être responsable de l'utilisation, de la sécurité, de la conservation, de la confidentialité ou l'intégrité des données transmises. Le téléchargement de données est donc réalisé sous l'entière responsabilité du Client.

Le Service peut renvoyer le Client vers d'autres sites tiers dont la Banque n'est nullement propriétaire. En conséquence, la Banque ne saurait être tenue pour responsable du contenu de ces sites.

#### **ARTICLE 6 : Règles de preuve**

De convention expresse, toutes les connexions et opérations effectuées au moyen de l'Identifiant et du dispositif d'authentification du Client sont réputées avoir été effectuées par le Client et équivalent à sa signature.

Le Client accepte l'enregistrement informatique des connexions et opérations réalisées au cours de l'utilisation du Service. Les parties consentent expressément à ce que le fichier des connexions et opérations initiées par le Client fasse preuve entre les parties et ce, quel que soit le support matériel utilisé pour ces enregistrements. Ces fichiers auront la même valeur qu'un document original et feront foi en cas de contestation.

#### **ARTICLE 7 : Compte joint**

Par convention expresse, les comptes joints dont l'abonné est titulaire ou co-titulaire seront inclus dans son abonnement à l'espace « Cyberplus ».

L'abonné s'engage à informer sans délai la Banque de toute modification intervenue sur le ou les comptes associés qui aurait pour effet de le priver de son pouvoir sur le ou les comptes joints concernés.

#### **ARTICLE 8 : Mandataire/Procuration**

L'abonné au service Cyberplus peut, en sa qualité de mandataire de comptes de tiers, demander à ce que ces comptes soient inclus dans son abonnement au service Cyberplus.

L'abonné s'engage à informer sans délai la Banque de toute modification qui aurait pour effet de le priver de son mandat sur le ou les comptes concernés.

Toute opération effectuée par le mandataire engage le titulaire du compte, comme si elle avait été effectuée par lui-même.

#### **ARTICLE 9 : Coût du service**

Le service « CyberPlus » de la Banque Populaire Auvergne Rhône Alpes est mis à disposition du souscripteur moyennant le paiement d'un abonnement mensuel figurant dans le document "Tarifs des principaux services et opérations de votre Banque" disponible auprès de toutes les agences de la Banque Populaire Auvergne Rhône Alpes, et dont il reconnaît avoir pris connaissance et reçu un exemplaire.

L'abonné autorise la Banque Populaire Auvergne Rhône Alpes à prélever mensuellement sur son compte le montant de cet abonnement.

Le souscripteur supportera le coût des consommations téléphoniques ainsi que tout montant, redevance, abonnement ou taxes afférentes à l'abonnement téléphonique ou auprès du fournisseur d'accès internet.

Le service Cyberplus étant susceptible d'évolutions, sa tarification pourra être révisée périodiquement.

Dans ce cas, la Banque informera le client deux mois à l'avance de tout projet de modification de ses conditions tarifaires. L'absence de contestation par le client dans un délai de deux mois à compter de cette information vaudra acceptation de sa part de la nouvelle tarification.

Ce service peut également donner accès à de nouvelles fonctionnalités pouvant faire l'objet d'une facturation. Le montant de cette tarification est porté à la connaissance du client dans le document "Tarifs des principaux services et opérations de votre Banque" disponible auprès de toutes les agences de la Banque Populaire Auvergne Rhône Alpes.

#### **ARTICLE 10 : Interruption du service**

L'accès au service peut faire l'objet d'interruptions ponctuelles ou périodiques pour des raisons de maintenance ou d'évolution. En cas d'interruption du service, pour quelque cause que ce soit, le souscripteur pourra toujours s'adresser à son agence pour effectuer les opérations prévues au présent contrat. Il est donc expressément convenu que la Banque Populaire Auvergne Rhône Alpes ne saurait en aucun cas assumer les conséquences d'une interruption de service.



#### **ARTICLE 11 : Force majeure**

Aucune des parties ne sera responsable vis-à-vis de l'autre de la non-exécution ou des retards dans l'exécution d'une obligation du présent contrat qui seraient dus à un cas de force majeure habituellement reconnu par la jurisprudence. Si le cas de force majeure devait avoir une durée supérieure à 30 jours consécutifs, chaque partie pourrait résilier de plein droit le présent contrat moyennant l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception notifiant cette décision.

#### **ARTICLE 12 : Durée de l'abonnement - Résiliation**

L'abonnement au service « CyberPlus » est conclu pour une durée indéterminée. Il pourra être résilié à tout moment par le client, sans préavis et avec effet immédiat, par lettre simple adressée à son agence ; la facture du mois en cours devra être payée par l'abonné.

La Banque Populaire Auvergne Rhône Alpes peut résilier le contrat CyberPlus à tout moment par lettre recommandée avec demande d'avis de réception moyennant le respect d'un délai de préavis de trente (30) jours.

La Banque est cependant autorisée, sans préavis ni indemnité, à résilier à effet immédiat le contrat et/ou à bloquer en tout ou partie l'accès au service dans les cas suivants :

- non respect par le client de ses obligations issues du contrat,
- comportement gravement répréhensible,
- décès, dissolution ou ouverture d'une procédure de liquidation judiciaire à l'encontre du client,
- utilisation ou tentative d'utilisation abusive ou frauduleuse du service,
- rupture des relations commerciales (non paiement d'une facture, clôture du compte, ...).

#### **ARTICLE 13 : Litiges**

La Banque Populaire Auvergne Rhône Alpes demeure étrangère à tout litige pouvant survenir entre l'abonné et :

- France Télécom ou tout prestataire substitué, tant en ce qui concerne la facturation des coûts des transmissions que le bon fonctionnement du réseau téléphonique ;
- le prestataire de services fournisseur de l'accès Internet en ce qui concerne l'accès aux différents sites Internet ;
- le fournisseur du matériel informatique (modem, ordinateur, logiciels, etc...) destiné à recevoir les informations par l'intermédiaire du téléchargement des écritures.

La Banque Populaire Auvergne Rhône Alpes ne peut être tenue pour responsable des éventuels préjudices causés au client abonné du fait d'une utilisation frauduleuse du mot de passe confidentiel.

Les litiges relatifs à l'interprétation ou à l'exécution du présent contrat non résolus amiablement, seront portés devant les tribunaux compétents du siège social de la Banque Populaire Auvergne Rhône Alpes.

#### **ARTICLE 14 : Démarchage - Vente à distance**

Le présent contrat entre en vigueur dès signature par les parties. Si vous avez été démarché(e) en vue de sa souscription ou s'il a été conclu à distance dans les conditions prévues par les articles L 341-1 et suivants et L 343-1 et suivants du Code monétaire et financier et même si l'exécution de ce contrat a commencé avant l'expiration du délai de rétractation, vous êtes informé(e) de la possibilité de revenir sur votre engagement. Conformément aux articles L341-16 du code monétaire et financier et L112-9 du code des assurances (en cas de

démarchage), ou L 222-7 à L 222-17 du code de la consommation et L112-2-1 du code des assurances (en cas de conclusion du contrat à distance), ce droit de rétractation peut être exercé dans un délai de quatorze (14) jours calendaires révolus à compter de la conclusion du contrat en adressant un courrier recommandé avec avis de réception à la Banque Populaire. Le modèle de courrier suivant peut être utilisé : « Je soussigné .... (Nom, prénom), demeurant à .... (Adresse), déclare renoncer au contrat ..... (Références du contrat) que j'ai souscrit le ....., auprès de la Banque Populaire Auvergne Rhône Alpes - Fait à .... (Lieu) le.....(Date) et signature »

Conformément à l'article L. 223-2 du Code de la consommation, le client est informé qu'il peut s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique. Toutefois, malgré cette inscription, le client peut être démarché dès lors qu'il existe des relations contractuelles antérieures.

#### **ARTICLE 15 : Service de signature électronique (ci-après le « Service »)**

##### **1.- Définitions :**

- Certificat : Fichier électronique attestant du lien entre les données de vérification de Signature et le Client signataire. Ce Certificat est à usage unique dans le cadre du Service.
- Carte EMV (« Europay Mastercard Visa ») : Carte bancaire à puce répondant à un standard international.
- Dossier de preuve : Ensemble des éléments créés lors de la conclusion d'une Opération entre un Client et la Banque, puis conservé pendant un délai conforme aux exigences légales permettant ainsi d'assurer la traçabilité, la preuve de la réalisation de l'Opération, ainsi que sa restitution.
- Opération : Un (ou plusieurs) document(s) signé(s) électroniquement entre le Client et la Banque, objet(s) du présent Service.
- OTP « One Time Password » : Mot de passe à usage unique.
- Lecteur CAP : Moyen technique permettant exclusivement au Client une authentification forte.
- Signature électronique : Procédé fiable d'identification garantissant son lien avec l'Opération à laquelle il s'attache (art. 1367 du Code civil).
- Site : Site Internet sécurisé édité et exploité par la Banque, accessible notamment depuis l'adresse URL à compléter et/ou toute URL venant s'y substituer, permettant au Client de bénéficier du Service.
- Support durable : Tout instrument permettant au Client de conserver les Opérations et/ou tout autre document faisant l'objet du présent Service, de s'y reporter aisément à l'avenir et d'assurer leur (sa) reproduction à l'identique.

##### **1.2 Objet du Service**

Le Service permet de proposer au Client : la souscription, par voie électronique, de tout produit ou service éligible, au moyen d'une (ou plusieurs) Signature(s) électronique(s) associée(s) à un Certificat à usage unique émis pour une Opération donnée et de constituer pour leur archivage électronique un Dossier de preuve relatif à l'Opération ; et plus généralement la Signature électronique de tout autre document également éligible.

##### **1.3 Prérequis**

Afin de souscrire au Service, il est expressément convenu que le Client devra disposer des éléments suivants :



Un abonnement à un service de banque en ligne de la Banque et ;

Un téléphone mobile dont le numéro a été préalablement porté à la connaissance et validé par la Banque ;

Ou une Carte EMV émise par la Banque ;

Ou un lecteur CAP délivré par la Banque dans le cadre du service de banque en ligne de la Banque.

Toute modification d'information relative à l'un des présents pré requis (renouvellement de la pièce d'identité, modification du numéro de mobile, etc.) doit être notifiée par écrit à la Banque, selon les modalités prévues par celle-ci, et accompagnée du (des) justificatif(s) requis et ce, afin d'assurer le bon fonctionnement du Service.

## 2.- Description du Service

Le Client s'engage à prendre connaissance des modalités de Signature électronique spécifiées dans le descriptif technique du processus de Signature électronique disponible sur le Site ou, sur demande, en agence.

En cas d'anomalie constatée par le Client (par exemple : dysfonctionnement concernant l'accès au compte...), celui-ci pourra contacter la Banque pour trouver une solution.

### 2.1 Saisie des données

Le Client est mis en situation de renseigner les données qui permettront d'établir les documents éligibles.

A tout moment, le Client peut abandonner la procédure de Signature électronique. S'il fait ce choix, le Client se voit confirmer l'abandon de la procédure.

### 2.2 Présentation des documents précontractuels (pour un produit ou un service)

Avant d'engager la procédure de Signature électronique, les documents précontractuels sont mis à la disposition du Client. Il est invité à en prendre connaissance pour en accepter ensuite les termes.

A ce stade, le Client dispose de la possibilité de signer les documents précontractuels à l'étape finale de Signature électronique conformément au § 2-3, ou d'abandonner la procédure de Signature électronique.

### 2.3 Signature électronique et validation de l'Opération

Le Client, le cas échéant une fois les documents précontractuels acceptés pour un produit ou un service, est amené, au moyen du processus mis en place par la Banque :

à signer l'Opération électroniquement ;

à confirmer la Signature électronique de l'Opération.

L'Opération est alors définitivement validée par le Client et reçoit exécution, le cas échéant, sous réserve du respect du délai de rétractation ou de renonciation en vigueur.

Le Client est informé et accepte que seules les données horodatées contenues dans le Dossier de preuve constituent la date de signature de l'Opération.

### 2.4 Remise de l'Opération

Dès l'Opération conclue, la Banque met à disposition du Client l'Opération, ce dernier en étant notifié par voie électronique, une telle notification valant remise via son espace Client.

### 2.5 Archivage et restitution de l'Opération par le Client

Le Client peut accéder directement en ligne via son espace Client à l'Opération qu'il a conclue avec la Banque, qu'il peut consulter, télécharger et/ou imprimer pendant la durée légale de conservation de l'Opération.

Le Client dispose aussi de la possibilité d'obtenir une copie papier ou numérique de son Opération à tout moment dans un délai conforme aux exigences légales en s'adressant à :

« Banque Populaire Auvergne Rhône, Service Réclamations Clients, 2 avenue du Grésivaudan, 38700 CORENC »

La communication au Client d'une copie papier ou numérique de l'Opération peut donner lieu à une facturation au tarif en vigueur au jour de la demande, tel qu'il est indiqué dans les conditions tarifaires applicables aux Clients de la Banque.

### 3.- Conséquences de la résiliation du Service

La résiliation de l'abonnement au service de banque en ligne de la Banque entraîne la résiliation du Service.

En cas de résiliation du Service, il appartient au Client de télécharger ou de conserver sur tout autre Support durable l'ensemble des documents contenus sur son espace Client dans un délai de 60 jours à compter de la réception de la notification de la résiliation, lorsque celle-ci est à l'initiative de la Banque, ou à compter de la date de la demande de résiliation lorsque celle-ci est à l'initiative du Client.

Le Client fait son affaire de la relecture des documents qu'il aura téléchargés ou conservés sur tout autre Support durable. A ce titre, il est recommandé au Client de prendre toute mesure pour conserver lesdits documents dans des conditions intègres et fiables.

Au terme du délai susvisé, l'ensemble des documents sera supprimé de l'espace Client.

### 4.- Responsabilité de la Banque

La responsabilité de la Banque ne pourra être engagée dans tous les cas où le Client ne l'aura pas informée par écrit, selon les modalités prévues par la Banque, de la modification de sa situation, en communiquant le cas échéant le(s) justificatif(s) correspondant(s).

La responsabilité de la Banque ne pourra être engagée en cas de force majeure tel que définie par la loi et la jurisprudence françaises.

### 5.- Convention de preuve

Conformément à l'article 1368 du code civil, le Client et la Banque fixent les règles de preuve recevables entre eux dans le cadre du Service.

Le Client et la Banque acceptent que les éléments d'identification utilisés dans le cadre du Service, à savoir les OTP SMS et/ou les OTP Carte et/ou les scans des pièces d'identité et les Certificats à usage unique, qui sont utilisés dans le cadre du Service, soient admissibles devant les Tribunaux et fassent preuve des données et des éléments qu'ils contiennent ainsi que des procédés d'authentification et des signatures qu'ils expriment.

Le Client reconnaît avoir communiqué à la Banque les éléments permettant d'assurer son identification.

Le Client et la Banque acceptent que le Client manifeste son consentement en signant sur la tablette (ou l'écran) et/ou en saisissant l'OTP SMS ou l'OTP Carte et/ou en cochant des cases et/ou en utilisant tout autre moyen mis à sa disposition. Ces procédés sont admissibles devant les Tribunaux et font preuve des données et des éléments qu'ils matérialisent ainsi que des signatures qu'ils expriment conformément aux exigences de l'article 1367 du Code civil.



Il est rappelé au Client que la Signature électronique fondée sur un Certificat à usage unique fait produire ses effets juridiques à l'Opération au même titre qu'une signature manuscrite.

Le Client et la Banque acceptent que les éléments d'horodatage soient admissibles devant les Tribunaux et fassent preuve des données et des éléments qu'ils contiennent.

Le Client et la Banque acceptent que les Opérations conclues et archivées dans le cadre du Service, les Dossiers de preuve, éventuellement contenus sur des Supports durables, les courriers électroniques, les accusés de réception échangés entre eux soient admissibles devant les Tribunaux et fassent preuve des données et des éléments qu'ils contiennent.

La Banque informe le Client que son Opération est archivée dans des conditions de nature à garantir sa sécurité et son intégrité dans le temps, conformément aux exigences de l'article 1316-1 du Code civil, ce que le Client reconnaît.

Dans le cadre de la relation entre le Client et la Banque, la preuve des connexions, des enregistrements informatiques et d'autres éléments d'identification sera établie autant que de besoin à l'appui des journaux de connexion tenus à jour par la Banque.

Le Service répond ainsi aux dispositions légales et réglementaires en vigueur en matière d'écrit et de Signature électroniques.

La charge de la preuve de la fiabilité technique du procédé de Signature électronique incombe à la Banque, la preuve contraire pouvant être rapportée par le Client.

#### **ARTICLE 16 : Secret Bancaire**

La BANQUE est tenue au secret professionnel, conformément à l'article L. 511-33 du code monétaire et financier. Cependant, le secret est levé en vertu de dispositions légales, notamment à l'égard de l'administration fiscale et des douanes, de la Banque de France (Fichier Central des Chèques, Fichier des Incidents de remboursement de Crédit aux Particuliers, par exemple), des organismes de sécurité sociale (dans les conditions prévues par les articles L 114-19 à L 114-21 du code de la sécurité sociale), de l'Autorité de contrôle prudentiel et de Résolution, des commissions d'enquête parlementaires. Il est en outre levé à l'égard des informations requises pour l'application des conventions conclues par la France organisant un échange automatique d'informations à des fins fiscales (article 1649 AC du Code général des impôts). Le secret ne peut être opposé à l'autorité judiciaire agissant :

- dans le cadre d'une procédure pénale,
- ainsi que dans le cadre d'une procédure civile lorsqu'un texte spécifique le prévoit expressément.

Conformément à l'article L 511-33 du code monétaire et financier, la BANQUE peut partager des informations confidentielles concernant le CLIENT, notamment dans le cadre des opérations énoncées ci-après :

- avec les entreprises qui assurent ou garantissent les crédits de ses clients (entreprises d'assurances, sociétés de caution mutuelle, par exemple),
- avec des entreprises de recouvrement,
- avec des tiers (prestataires, sous-traitants, ...) en vue de leur confier des fonctions opérationnelles (par exemple, pour la gestion des cartes bancaires, ou la fabrication de chèquiers),
- lors de l'étude ou l'élaboration de tous types de contrats ou d'opérations concernant ses clients, dès lors que ces entités appartiennent au même groupe que la BANQUE (BPCE, Banques populaires, ...).

Les personnes recevant des informations couvertes par le secret professionnel, qui leur ont été fournies pour les besoins d'une des opérations ci-dessus énoncées, doivent les conserver confidentielles, que l'opération susvisée aboutisse ou non. Toutefois, dans l'hypothèse où l'opération susvisée aboutit, ces personnes peuvent à leur tour communiquer les informations couvertes par le secret professionnel dans les mêmes conditions que celles visées au présent article aux personnes avec lesquelles elles négocient, concluent ou exécutent les opérations énoncées ci-dessus. Le CLIENT peut aussi indiquer par écrit les tiers auxquels la BANQUE sera autorisée à fournir les informations le concernant qu'il mentionnera expressément.

#### **ARTICLE 17 Protection des données à caractère personnel**

Dans le cadre de la signature et de l'exécution du présent contrat, et plus généralement de notre relation, la Banque Populaire recueille et traite des données à caractère personnel vous concernant et concernant les personnes physiques intervenant dans le cadre de cette relation (mandataire, représentant légal, caution, contact désigné, préposé, bénéficiaire effectif, membre de votre famille...).

Les informations vous expliquant pourquoi et comment ces données sont utilisées, combien de temps elles seront conservées ainsi que les droits dont vous disposez sur vos données figurent dans notre Notice d'information sur le traitement des données à caractère personnel.

Cette notice est portée à votre connaissance lors de la première collecte de vos données. Vous pouvez y accéder à tout moment, sur notre site internet <https://www.bpaura.banquepopulaire.fr> ou en obtenir un exemplaire auprès de votre agence.

La Banque Populaire communiquera en temps utile les évolutions apportées à ces informations

#### **ARTICLE 18 : Modification de la convention**

Modifications à l'initiative de la Banque

La Banque aura la faculté de modifier les conditions générales (y compris tarifaires).

A cet effet, la Banque communiquera au titulaire, 60 jours avant la date d'application envisagée, sur support papier ou sur tout autre support durable (par exemple par voie postale, par une mention sur le relevé de compte ou par moyen télématique dans le cadre des services de banque en ligne), le projet de modification. La Banque et le client conviennent que l'absence de contestation du client dans ce délai vaut acceptation par ce dernier des modifications. En cas de refus du titulaire, celui-ci peut résilier sa convention, sans frais, avant la date d'application des modifications. A défaut de résiliation dans ce délai, les modifications lui seront opposables.

Modifications imposées par des textes législatifs ou réglementaires

Toutes dispositions législatives ou réglementaires qui rendraient nécessaire la modification de tout ou partie de la présente convention seront applicables dès leur date d'entrée en vigueur.

#### **ARTICLE 19 : Réclamations – Médiation**

En cas de difficultés concernant ces produits et services, le Client peut obtenir de son Agence toutes les informations souhaitées, formuler auprès d'elle toute réclamation et, en cas de difficultés persistantes, saisir par écrit le « Service Réclamations Client » de la Banque qui s'efforce de trouver avec lui une solution. La saisine du « Service Réclamations



**BANQUE POPULAIRE  
AUVERGNE RHÔNE ALPES**

Clients» de la Banque est effectuée par lettre envoyée à l'adresse suivante :

Banque Populaire Auvergne Rhône Alpes, Service Réclamations Clients 2 avenue du Grésivaudan - 38700 Corenc. Tout renseignement relatif à une contestation peut être obtenu en téléphonant au numéro suivant : 04 50 25 32 33 (numéro non surtaxé).

La Banque s'engage à répondre au Client sous dix jours ouvrables. Toutefois si une analyse plus approfondie de son dossier est nécessaire et entraîne un dépassement de délai, la Banque s'engage à lui communiquer le nouveau délai qui, sauf cas très particulier ne devrait pas dépasser deux mois (à compter de la date de réception de sa réclamation). Concernant les réclamations liées aux services de paiement, une réponse sera apportée au Client dans les quinze jours ouvrables suivant la réception de sa réclamation. Cependant, si un délai supplémentaire est nécessaire pour lui répondre, la Banque lui adressera une réponse d'attente motivant ce délai et précisant la date ultime de sa réponse. En tout état de cause, le Client recevra une réponse définitive au plus tard trente-cinq jours ouvrables suivant la réception de sa réclamation.

- A défaut de solution le satisfaisant ou en l'absence de réponse dans ces délais, le Client a la faculté de saisir gratuitement le médiateur de la Banque sur son site internet ou par voie postale, dans le délai d'un an à compter de sa réclamation auprès de la Banque, sans préjudice des autres voies d'actions légales dont il dispose.

- L'adresse postale du médiateur et les coordonnées du site internet du médiateur figurent sur les brochures tarifaires et le site internet de la Banque.

- Les informations nécessaires à la saisine du médiateur, son périmètre et le déroulé de la procédure de médiation figurent sur la charte de médiation disponible sur le site de la Banque jusqu'à l'ouverture du site internet du médiateur puis sur le site de la Banque et/ou sur le site internet du médiateur.

- En cas de souscription par internet, le Client peut également déposer sa réclamation sur la plateforme européenne de A défaut de solution le satisfaisant ou en l'absence de réponse dans ces délais, le Client a la faculté de saisir gratuitement le médiateur de la Banque sur son site internet ou par voie postale, dans le délai d'un an à compter de sa réclamation auprès de la Banque, sans préjudice des autres voies d'actions légales dont il dispose.

- L'adresse postale du médiateur et les coordonnées du site internet du médiateur figurent sur les brochures tarifaires et le site internet de la Banque.

- Les informations nécessaires à la saisine du médiateur, son périmètre et le déroulé de la procédure de médiation figurent sur la charte de médiation disponible sur le site de la Banque

- jusqu'à l'ouverture du site internet du médiateur puis sur le site de la Banque et/ou sur le site internet du médiateur.

- En cas de souscription par internet, le Client peut également déposer sa réclamation sur la plateforme européenne de règlement par voie extrajudiciaire des litiges en ligne qui orientera sa demande : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

**ARTICLE 20 Loi et langue applicables – Compétence –**  
Autorité de Contrôle

Société Anonyme Coopérative de Banque Populaire à capital variable, régie par les articles L512-2 et suivants du Code Monétaire et Financier et l'ensemble des textes relatifs aux Banques Populaires et aux établissements de crédit – Siren 605 520 071 RCS Lyon - Intermédiaire d'assurance N° ORIAS : 07 006 015- Siège social : 4, boulevard Eugène Deruelle – 69003 LYON - N° TVA intracommunautaire : FR 00605520071

La présente convention est conclue en langue française. Le client accepte expressément l'usage de la langue française durant la relation précontractuelle et contractuelle.

La présente convention est soumise à la loi française et à la compétence des tribunaux français.

La présente convention conservera ses pleins et entiers effets quelles que soient les modifications que pourra subir la structure et la personnalité juridique de la Banque Populaire, notamment en cas de fusion, absorption ou scission, qu'il y ait ou non création d'une personne morale nouvelle.

L'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution est l'autorité chargée du contrôle de la Banque, située 4 Place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09.

## **Annexe 1 conditions générales Paylib entre amis**

### **Préambule**

Les présentes conditions générales (les « Conditions Générales »), complètent le contrat de banque à distance que le client a préalablement souscrit auprès de sa Banque (« la Banque »). Elles fixent les conditions d'utilisation du Service Paylib entre amis (« le Service ») tel que défini ci-dessous.

Le Client souscrit au Service auprès de la Banque, selon la procédure décrite à l'article 2.

### **ARTICLE 1 – OBJET DU SERVICE**

#### **1.1 Description du Service**

Le Service est disponible dans l'application mobile de banque à distance (l'«application bancaire mobile») du Client.

Il lui permet d'une part, d'initier un virement SEPA de particulier à particulier, en saisissant le numéro de téléphone mobile du bénéficiaire, sans avoir à compléter les coordonnées bancaires du compte (IBAN) de ce dernier et d'autre part, de recevoir des fonds selon la même procédure.

Afin d'utiliser le Service, l'émetteur et le bénéficiaire d'un virement via Paylib entre amis doivent être titulaires d'un compte bancaire domicilié en France (métropole, Départements, Régions et Collectivités d'outre-mer) et Monaco et disposer d'un numéro de téléphone mobile émis sur cette même zone.

Le Service Paylib entre amis est un produit de PAYLIB SERVICES, commercialisé par la Banque, ainsi que par les autres banques adhérentes à PAYLIB SERVICES. Il repose sur une base de données centralisée administrée par STET, sous-traitant de PAYLIB SERVICES et utilisée par l'ensemble des banques adhérentes. Cette base de données centralisée réalise la correspondance entre les numéros de téléphone mobile et les IBAN des bénéficiaires des virements effectués via le Service Paylib entre amis.

#### **1.2 Conditions d'éligibilité au Service**

Le Service est ouvert aux personnes physiques, capables majeures, ainsi que mineures ou majeures protégées autorisées par leur représentant légal, titulaires cumulativement

- d'un compte de dépôt auprès de la Banque ;

- d'un téléphone mobile compatible de type « smartphone » fonctionnant avec le numéro de téléphone mobile enregistré



auprès de la Banque (ci- après « numéro de téléphone mobile sécurisé »). Ce numéro de téléphone mobile sécurisé constitue l'identifiant Paylib entre amis ;

- d'un abonnement au service de banque à distance proposé par la Banque et qui sont équipées de l'application bancaire mobile pour cet accès, téléchargée sur ce smartphone.

## **ARTICLE 2 – ACCES ET SOUSCRIPTION AU SERVICE**

### **2.1 Conditions d'accès**

L'accès au Service se fait par le service de banque à distance, via l'application bancaire mobile.

Les conditions d'accès au service de banque à distance et d'utilisation de ce service sont décrites dans le contrat de banque à distance souscrit par le Client.

### **2.2 Procédure de souscription et d'activation**

L'accès au Service, pour son activation et son utilisation nécessite, que le Client :

- se connecte au service de banque à distance, via son application bancaire mobile ;
- saisisse son identifiant et mot de passe afin d'être authentifié. Une fois authentifié, le Client se rend dans la rubrique « Virement » et choisit le Service Paylib entre amis. Le Client est invité à lire les présentes Conditions Générales et à les accepter. Les présentes Conditions Générales sont accessibles en permanence dans l'application bancaire mobile et sur le site Internet de la Banque.

Le Client doit ensuite :

- vérifier son numéro de téléphone mobile sécurisé, pré-renseigné sur la page suivante, ou dans le cas où ce n'est pas le bon numéro, procéder à sa mise à jour ;
- sélectionner le compte de dépôt dont il est titulaire, qui sera associé à ce numéro de téléphone, pour pouvoir utiliser le Service Paylib entre amis en tant que bénéficiaire ;
- cliquer sur « Activer le Service ».

Le présent Contrat (le « Contrat ») est conclu à compter de cette activation. Le Client reçoit un message de confirmation de l'activation du Service par SMS ainsi que par courrier électronique

## **ARTICLE 3 – MODALITES D'UTILISATION DU SERVICE**

### **3.1 En tant qu'émetteur d'un virement**

Une fois authentifié dans son application bancaire mobile, le Client se rend dans la rubrique « Virement » et choisit le Service Paylib entre amis pour effectuer un virement SEPA occasionnel immédiat (un virement SEPA instantané si les conditions d'éligibilité sont remplies ou un virement SEPA classique).

Le Client prépare l'ordre de virement en renseignant :

- le montant du virement,
- son compte à débiter,
- le bénéficiaire, en indiquant un numéro de téléphone mobile ou en le sélectionnant à partir de la liste de ses contacts figurant dans son smartphone,
- une référence pour le virement,
- un message (70 caractères maximum) qui sera transmis par SMS au bénéficiaire.

Il valide ensuite l'ordre de virement, en utilisant le dispositif d'authentification forte à sa disposition.

Le Client reçoit un message de confirmation d'exécution du virement, précisant également qu'un SMS vient d'être envoyé au bénéficiaire pour l'informer du virement.

Société Anonyme Coopérative de Banque Populaire à capital variable, régie par les articles L512-2 et suivants du Code Monétaire et Financier et l'ensemble des textes relatifs aux Banques Populaires et aux établissements de crédit – Siren 605 520 071 RCS Lyon - Intermédiaire d'assurance N° ORIAS : 07 006 015- Siège social : 4, boulevard Eugène Deruelle – 69003 LYON - N° TVA intracommunautaire : FR 00605520071

Pour des raisons de sécurité, un plafond est appliqué par la Banque sur le montant unitaire des virements réalisés par l'intermédiaire du Service Paylib entre amis. Ce plafond est indiqué lorsque le Client prépare son ordre de virement.

Les caractéristiques, modalités et délais d'exécution du virement SEPA effectué via le Service sont décrites dans la convention de compte de dépôt et, le cas échéant, dans le contrat de banque à distance en vigueur.

Lorsque le bénéficiaire du virement n'est pas identifié dans la base de données centralisée, ce dernier dispose d'un délai de 7 jours calendaires pour se connecter au site Paylib ("<https://entreamis.paylib.fr>") et compléter les coordonnées bancaires de son compte (IBAN) associées à son numéro de téléphone mobile, qui sont transmises ensuite à la Banque.

Dans ce cas, il est précisé que l'ordre de virement n'est reçu par la Banque que lorsque l'ordre est complété avec les coordonnées bancaires du bénéficiaire. Le délai d'exécution ne part qu'à compter de ce moment- là.

Si le bénéficiaire n'a pas communiqué les coordonnées bancaires de son compte dans le délai de 7 jours précité, l'ordre de virement du Client est annulé automatiquement et le Client en est informé par SMS ainsi que par courrier électronique.

### **3.2 En tant que bénéficiaire d'un virement**

Dès lors que le Client a souscrit au Service Paylib entre amis, il a été invité, pour être bénéficiaire d'un virement via ce Service, à choisir un compte de dépôt ouvert auprès de la Banque pour l'associer à son numéro de téléphone mobile sécurisé.

L'association de ce numéro de téléphone et de l'IBAN du compte choisi par le Client est enregistrée dans la base de données centralisée mentionnée à l'article 1.

Afin de pouvoir recevoir des fonds via le Service Paylib entre amis, le Client autorise la Banque à lier son numéro de téléphone mobile sécurisé à l'IBAN du compte qu'il a choisi et à les communiquer dans cette base de données centralisée, dans le cadre de ce Service.

Dans l'éventualité où il dispose de comptes dans d'autres banques, le Client autorise aussi la Banque à positionner dans la base de données centralisée, l'IBAN du compte ouvert auprès de la Banque qu'il a choisi comme compte prioritaire.

Toutefois, le Client est informé que seule l'association « numéro de téléphone mobile – IBAN » mise à jour le plus récemment dans la base de données centralisée sera utilisée pour la réalisation du virement.

Si cette mise à jour conduit à utiliser prioritairement le compte du client ouvert dans une autre banque et que le Client souhaite utiliser à nouveau prioritairement l'un de ses comptes ouvert dans la Banque, le Client devra à cette fin désactiver le Service puis le réactiver en sélectionnant l'IBAN de ce compte.

A tout moment, le Client peut choisir d'associer prioritairement à son numéro de téléphone mobile sécurisé, l'un de ses autres comptes de dépôt ouvert auprès de la Banque, pour recevoir des virements via le Service Paylib entre amis, en suivant la même procédure que celle décrite au paragraphe précédent.

Les données sont conservées dans la base de données centralisée seulement pour la durée du Service. Dès lors que le Client résilie/désactive le Service Paylib entre amis via son application mobile, les données sont supprimées.



Le Client est informé que, lorsqu'il est bénéficiaire des fonds, son IBAN pourra, le cas échéant, être communiqué à la personne qui les lui a envoyés.

#### **ARTICLE 4 – OBLIGATIONS ET RESPONSABILITES DU CLIENT**

Le Client s'engage à respecter les présentes Conditions Générales et la réglementation en vigueur.

Le Client s'engage à utiliser le Service Paylib entre amis à des fins non professionnelles et à ne faire que des virements vers des particuliers. Dans le cas où le Client change de numéro de téléphone mobile sécurisé, le Client s'engage à communiquer son nouveau numéro de téléphone mobile à son agence. Il devra se connecter dès que possible au Service « Paylib entre amis » afin de déclencher la mise à jour automatique du Service avec ce nouveau numéro de téléphone mobile et pouvoir ainsi continuer à utiliser ce Service avec ce nouveau numéro de téléphone mobile sécurisé.

Ce changement est confirmé au Client par SMS ainsi que par courrier électronique.

#### **ARTICLE 5 - OBLIGATIONS ET RESPONSABILITES DE LA BANQUE**

Outre celles décrites dans le contrat de banque à distance auquel le Client a souscrit, les obligations et responsabilités de la Banque propres au Service sont les suivantes.

L'accès au service s'effectue dans les mêmes conditions que celles de l'accès à la banque à distance. La Banque se réserve le droit d'interrompre l'accès au Service, pour assurer les nécessaires prestations de maintenance ou d'actualisation du Service ou de l'application bancaire mobile.

En cas de soupçon de fraude ou de non-respect des présentes Conditions Générales par le Client, la Banque se réserve le droit, sans aucune indemnité et sans préavis, de bloquer ou, le cas échéant, de résilier le Service, conformément à l'article 8.

La Banque n'est pas responsable d'un dommage de quelque nature que ce soit en cas de survenance d'un cas de force majeure, au sens du code civil et de la jurisprudence française ou en cas de dysfonctionnement des réseaux internet et de télécommunication.

#### **ARTICLE 6 - TARIFICATION**

Le Service est gratuit.

En revanche, les virements effectués sont tarifés, le cas échéant, selon le prix unitaire indiqué dans les Conditions tarifaires applicable à la

Clientèle de Particuliers de la Banque.

Le Client conserve à sa charge les éventuels coûts de connexion facturés par son fournisseur d'accès internet lors de l'utilisation du Service.

#### **ARTICLE 7- MODIFICATION DU CONTRAT**

Les conditions de modification par la Banque des présentes conditions générales sont celles décrites dans la Convention de compte de dépôt et dans le contrat de banque à distance souscrits par le client.

#### **ARTICLE 8 - DURÉE – RÉSILIATION – ARRÊT DU SERVICE**

Le Service est souscrit et le contrat conclu pour une durée indéterminée, à partir de l'activation du Service, conformément à la procédure décrite à l'article 2 des présentes.

Sous réserve des opérations en cours, le Client peut désactiver le Service, à tout moment, en faisant glisser le bouton prévu à cet effet sur l'application bancaire mobile. Cette désactivation vaut résiliation du présent Contrat et donc du Service.

Le Client recevra un message de confirmation de cette désactivation sur son application bancaire mobile, par SMS ainsi que par courrier électronique.

S'il le souhaite, il peut réactiver le Service à tout moment selon la procédure décrite à l'article 2.2.

La Banque peut résilier le Contrat et donc le Service par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, sous réserve du respect d'un préavis d'un (1) mois à compter de la date d'envoi de cette notification au Client

Toutefois, en cas de manquement par le Client à l'une quelconque de ses obligations au titre du Contrat, ou de suspicion de fraude de la part du Client, la Banque pourra résilier sans préavis le Contrat et donc le Service.

En cas de résiliation du contrat de banque à distance et/ou de la convention de compte de dépôt conclue entre le Client et la banque, le Client reconnaît que le Service sera résilié de plein droit.

La résiliation du Service entraîne la fermeture de l'accès en ligne au Service.

Par exception à la procédure de résiliation, en cas d'arrêt du Service, le Client sera informé avec un préavis de deux (2) mois des dates et conditions d'arrêt du Service.

#### **ARTICLE 9 - MODE DE COMMUNICATION ET CONVENTION DE PREUVE**

De convention expresse entre les parties, le Client reconnaît que le fait d'accepter les présentes conditions générales d'utilisation du Service et d'activer le Service manifeste son consentement à la conclusion et au contenu du contrat et que toutes les connexions sont réputées avoir été effectuées par lui, sauf preuve contraire.

La Banque et le Client conviennent expressément que les informations relatives au Service et à son exécution pourront être adressées par SMS ainsi que par courrier électronique. La Banque et le Client reconnaissent par conséquent la validité et la force probante de ces courriers électroniques, SMS et notifications échangés entre eux.

Le Client accepte l'enregistrement informatique des connexions et utilisations du Service par la Banque. Les parties acceptent que le fichier des connexions et utilisations fasse preuve entre elles, chacune des parties restant libre d'en rapporter la preuve contraire.

#### **ARTICLE 10 - PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE**

##### **10.1 - Secret professionnel**

La Banque est tenue au secret professionnel, conformément à l'article L.511-33 du Code monétaire et financier.

Cependant, le secret est levé en vertu de dispositions légales, notamment à l'égard de certaines administrations, de l'autorité judiciaire agissant dans le cadre d'une procédure pénale, ainsi que dans





**BANQUE POPULAIRE  
AUVERGNE RHÔNE ALPES**

Société Anonyme Coopérative de Banque Populaire à capital variable, régie par les articles L512-2 et suivants du Code Monétaire et Financier et l'ensemble des textes relatifs aux Banques Populaires et aux établissements de crédit – Siren 605 520 071 RCS Lyon - Intermédiaire d'assurance N° ORIAS : 07 006 015- Siège social : 4, boulevard Eugène Deruelle – 69003 LYON - N° TVA intracommunautaire : FR 00605520071

le cadre d'une procédure civile lorsqu'un texte spécifique le prévoit expressément.

Conformément à l'article L.511-33 du Code monétaire et financier, la Banque peut partager avec les personnes avec lesquelles elle négocie, conclue ou exécute des opérations, des informations confidentielles concernant le Client, dès lors que ces informations sont nécessaires à celles-ci et en particulier avec des tiers (prestataires, sous-traitants,...) en vue de leur confier des fonctions opérationnelles.

C'est pourquoi le Client autorise expressément la Banque à l'article 3 à communiquer et à partager les données le concernant ainsi que leurs mises à jour aux prestataires et à leurs sous-traitants pour les seuls besoins des prestations prévues à l'article 1.

#### 10.2 – Protection des données personnelles

Sur la base juridique de l'exécution du Contrat, la Banque traite des données à caractère personnel du Client aux fins d'exécuter le Service Paylib entre amis.

Ces données à caractère personnel sont communiquées à son sous-traitant PAYLIB SERVICES, et au sous-traitant de PAYLIB SERVICES, STET.

Les données sont conservées seulement pour la durée du Service. Dès lors que le Client résilie/désactive le Service Paylib entre amis via son application mobile, les données sont supprimées.

Les informations expliquant au Client les droits dont il dispose sur ses données figurent dans la Notice d'information sur le traitement des données à caractère personnel.

Le Client peut accéder à cette notice à tout moment, sur le site internet de la Banque via l'adresse suivante : <https://www.banquepopulaire.fr>>Accueil>Réglementation>Protection des données personnelles

ou en obtenir un exemplaire auprès de son agence.

La Banque communiquera en temps utile les évolutions apportées à ces informations.

#### ARTICLE 11 – PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Les droits de propriété intellectuelle afférents au Service (notamment nom, logo etc.) sont réservés.

Les présentes conditions générales d'utilisation n'emportent aucune cession de droit de propriété intellectuelle sur les éléments susvisés au bénéfice du Client.

Toute reproduction et/ou représentation, totale ou partielle d'un de ces droits, sans l'autorisation expresse du titulaire de droits, est interdite et constituerait une contrefaçon susceptible d'engager la responsabilité civile et pénale du contrefacteur.