

# BANQUE POPULAIRE GRAND OUEST

## CONVENTION DE COMPTE DE DEPOT ET SERVICES ASSOCIES

Clientèle des personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels

### CONDITIONS GENERALES

référéncées CLCE1001 CG202403 – Pages numérotées de 1 à 41

Version en vigueur à compter du 26 mars 2024 pour les nouvelles souscriptions et à compter du 26 mars 2024 pour les conventions en cours.

Banque Populaire Grand Ouest, 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 dont le siège social est situé 15 boulevard de la Boutière CS 26858 35768 Saint Grégoire cedex, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Rennes sous le numéro 857 500 227. Intermédiaire en assurance immatriculé à l'ORIAS sous le numéro 07 004 504. Banque Populaire Grand Ouest exploite la marque Crédit Maritime.

Identifiant unique REP Emballages Ménagers et Papiers n° FR232581\_01QHNQ (BPCE – SIRET 493 455 042).

Tout renseignement relatif à l'exécution de la présente convention ou à une contestation peut être obtenu en téléphonant au numéro suivant : 02.72.79.40.40 - Prix d'un appel local, Centres de Relations basés à Nantes, Rennes et Angers.

Les coordonnées des autorités de contrôle compétentes qui sont les suivantes : Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution : 4 Place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09.

La liste des établissements de crédit et plus généralement celle des prestataires de services de paiement habilités peut être consultée sur le site de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (<https://acpr.banque-france.fr>).

### SOMMAIRE :

<b>Définitions</b> .....	<b>2</b>
<b>1. Ouverture du Compte</b> .....	<b>3</b>
1.1. Conditions d'ouverture .....	3
1.2. Types de comptes .....	4
<b>2. Fonctionnement du Compte</b> .....	<b>5</b>
2.1. Dispositions générales .....	5
2.2. Procuration .....	6
<b>3. Informations et communications</b> .....	<b>6</b>
3.1. Relevé de compte .....	6
3.2. Relevé de frais bancaires .....	6
3.3. Relevé d'identité bancaire .....	6
3.4. Communication de la convention de compte de dépôt – Echange d'informations par courriers électroniques .....	7
<b>4. Conditions tarifaires</b> .....	<b>7</b>
<b>5. Dates de valeur</b> .....	<b>7</b>
<b>6. Moyens de paiement associés au compte de dépôt</b> .....	<b>7</b>
6.1. Services de Paiement .....	7
6.2. Modalités générales d'exécution des services de paiement .....	13
6.3. Chèque .....	15
<b>7. Découvert</b> .....	<b>17</b>
7.1. Découvert non autorisé ou dépassement de l'autorisation de découvert .....	17
7.2. Autorisation de découvert .....	17
7.3. Tarification : intérêts et frais dus au titre du découvert .....	18
<b>8. Incidents de fonctionnement - Compensation</b> .....	<b>19</b>
<b>9. Conservation des documents</b> .....	<b>19</b>
<b>10. Modifications de la Convention et des Conditions Tarifaires</b> .....	<b>19</b>
10.1 Modifications à l'initiative de la Banque .....	19
10.2 Modifications imposées par des textes législatifs ou réglementaires .....	20
<b>11. Inactivité du Compte</b> .....	<b>20</b>
<b>12. Durée et résiliation de la Convention</b> .....	<b>20</b>
12.1 : Durée de la Convention .....	20
12.2 : Résiliation de la Convention et clôture du Compte .....	20
12.3. Effets de la clôture du Compte .....	21
12.4. Sort du Compte en cas de décès du Client .....	21
<b>13. Protection de la vie privée</b> .....	<b>21</b>
13.1. Secret professionnel .....	21
13.2. Protection des données à caractère personnel .....	22
<b>14. Autres dispositions</b> .....	<b>22</b>
14.1. Lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme .....	22
14.2. Lutte contre la corruption et le trafic d'influence .....	23
14.3. Lutte contre la corruption et le trafic d'influence .....	23

14.4. Réclamations – Médiation.....	23
14.5. Démarchage bancaire et financier – Vente à distance – Démarchage téléphonique.....	24
<b>ANNEXE 1 : CONDITIONS GENERALES DU SERVICE CYBERPLUS .....</b>	<b>27</b>
1°-Objet.....	27
2°-Adhésion.....	27
a- Clientèle concernée .....	27
<b>ANNEXE 2 : CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DE LA SIGNATURE ELECTRONIQUE .....</b>	<b>34</b>
<b>ANNEXE 3 : CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DU SERVICE « e-Documents » .....</b>	<b>37</b>
Article 1 - Objet du Service – Accès au Service .....	37
<b>ANNEXE 4 : CONDITIONS GENERALES DU SERVICE « TONALITE PLUS ».....</b>	<b>39</b>
<b>ANNEXE 5 : SERVICE REGLEMENT SEPAmail.....</b>	<b>40</b>
<b>ANNEXE 6 : HEURES LIMITEES DE RECEPTION DES ORDRES DE PAIEMENT* .....</b>	<b>41</b>

## Champ d'application de la convention

La présente convention (« la Convention ») a pour objet de fixer les Conditions Générales de fonctionnement du compte de dépôt et des principaux services de paiement qui y sont attachés, et de préciser les droits et obligations du Client et de la Banque.

La convention de compte de dépôt, destinée à des personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels, se compose des présentes conditions générale (ci-après les « Conditions Générales »), complétées des Conditions Contractuelles et des Conditions Tarifaires en vigueur applicables à la clientèle des particuliers agissant dans un cadre non professionnel (ci-après les « Conditions Tarifaires ») et le cas échéant des conditions générales spécifiques liées aux produits souscrits dans le cadre du compte de dépôt.

Elle s'applique à tout compte de dépôt ouvert au nom du Client auprès de la Banque (le « Compte ») sauf dispositions spécifiques contraires.

Le compte de dépôt ne peut enregistrer d'opérations liées à l'exercice d'une activité professionnelle.

En cas de contradiction entre les Conditions Générales et les Conditions Particulières propres à chaque produit et service, les dispositions contenues dans ces dernières prévalent.

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

Si le Client a déjà conclu avec la Banque une convention de compte de dépôt régissant le ou les compte(s) désigné(s) aux Conditions Contractuelles, la Convention se substitue à la convention de compte signée antérieurement, pour les opérations conclues à compter de cette date.

### Définitions

**Agence** : désigne l'agence gestionnaire du compte qu'il s'agisse d'une agence physique ou à distance de la Banque.

**Banque** : désigne la Banque Populaire Grand Ouest

**Banque à distance** : désigne l'ensemble des services proposés par la Banque au Client pour consulter et/ou gérer ses comptes à tout moment, par internet (ordinateur, téléphone mobile et tablette) ou par téléphone.

**Client** : désigne le ou les titulaire(s) du compte de dépôt objet de la Convention.

**Espace Economique Européen (EEE)** : désigne les pays de l'Union européenne, ainsi que l'Islande, le Liechtenstein et la Norvège.

**Espace SEPA** : désigne les pays de l'Union Européenne<sup>1</sup>, y compris la France et ses Départements et Territoires d'Outre-Mer ainsi que le Royaume-Uni, l'Islande, la Norvège, le Liechtenstein, la Suisse, Monaco, Saint-Marin, Jersey, Guernesey, l'Île de Mann, l'Etat de la Cité du Vatican et la Principauté d'Andorre.

**Jour Ouvrable** : désigne un jour au cours duquel la Banque ou la banque du bénéficiaire ainsi que tous les autres intervenants à l'exécution d'une Opération de Paiement exercent une activité permettant d'exécuter celle-ci ».

**Jour Ouvré** : désigne un jour effectivement travaillé par la Banque, du lundi au vendredi même si l'agence est ouverte le samedi (sauf exception pour les chèques remis le vendredi et crédités le samedi selon le fonctionnement des Centres de Traitement des Chèques).

**Jour Ouvré TARGET** : désigne un jour où fonctionne le système TARGET (Trans-European Automated Real-Time Gross Settlement Express Transfer) ou tout autre système de paiement qui s'y substituerait.

**Opération de Paiement** : désigne tout versement, transfert ou retrait de fonds qui résulte d'un ordre de paiement et pouvant être initiée :

- par le payeur qui donne un ordre de paiement à sa banque (ex : un virement) ;

- par le payeur, par l'intermédiaire du bénéficiaire qui, après avoir recueilli l'ordre de paiement du payeur, le transmet à la banque du payeur, le cas échéant, par l'intermédiaire de sa propre banque (ex : un paiement par carte bancaire) ;
- par le bénéficiaire qui donne un ordre de paiement, par l'intermédiaire de sa propre banque, à la banque du payeur fondé sur le consentement donné par le payeur au bénéficiaire (ex : un prélèvement).

**Opérations de Paiement visées à l'article L. 133-1 du Code monétaire et financier** : désigne les opérations effectuées sur la base des Services de Paiement visés à l'article L. 314-1 II du Code monétaire et financier et répondant aux caractéristiques suivantes :

- opérations libellées en euros ou dans l'une des autres devises de l'Espace Économique Européen (ci-après « EEE ») et effectuées à l'intérieur de l'EEE (y compris, la France métropolitaine, ses départements d'outre-mer, Saint-Martin et Saint-Barthélemy) ;
- opérations libellées en euros sur le territoire de la collectivité d'outre-mer Saint-Pierre-et-Miquelon ou entre ce territoire et la France métropolitaine, ses départements d'outre-mer, Saint-Barthélemy et Saint-Martin ;
- opérations libellées en Francs CFP effectuées sur le territoire de la Nouvelle Calédonie, Polynésie Française ou des Iles Wallis et Futuna ou entre ces territoires et la France métropolitaine, ses départements d'outre-mer, Saint-Barthélemy et Saint-Martin.

**Opérations de Paiement autres que celles visées à l'article L. 133-1 du Code monétaire et financier** : désigne les services et opérations de paiement suivants :

- les services de paiement par chèques,
  - les services de paiement libellés dans la devise d'un pays n'appartenant pas à l'EEE,
  - les services de paiement permettant d'effectuer des opérations de paiement libellées en euros ou dans l'une des autres devises de l'EEE :
- entre d'une part l'EEE (en ce, y compris, la France métropolitaine, ses départements d'outre-mer, Saint-Martin et Saint-Barthélemy) et d'autre part un pays n'appartenant pas à l'EEE,
  - entre d'une part, Saint-Pierre-et-Miquelon, la Nouvelle Calédonie, la Polynésie française, les Iles Wallis et Futuna, et d'autre part, un pays autre que la France.

**Service d'émission d'instruments de paiement** : désigne le service de paiement fourni par un prestataire de services de paiement tiers convenant par contrat de fournir au Client un instrument de paiement (carte) en vue d'initier et de traiter les opérations de paiement du Client.

<sup>1</sup> Des négociations sont en cours entre l'Union Européenne et le Royaume-Uni dans le cadre de BREXIT. A compter du 1<sup>er</sup> janvier 2021, selon la nature de l'accord conclu, les conditions d'accomplissement des opérations avec le Royaume-Uni pourront être modifiées.

**Service d'initiation de paiement** : désigne le service en ligne fourni par la Banque ou par un prestataire de services de paiement tiers consistant à initier un ordre de paiement (virement) la demande et pour le compte du Client, son compte ouvert dans les livres de la Banque ou d'une autre banque.

**Service d'information sur les comptes** : désigne le service en ligne, fourni par la Banque ou par un prestataire de services de paiement tiers, consistant à fournir des informations consolidées concernant un ou plusieurs comptes du Client ouvert(s) auprès d'une ou plusieurs banques.

**Les coordonnées de l'autorité de contrôle compétente sont les suivantes :**

Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution  
4 Place de Budapest  
CS 92459  
75436 PARIS CEDEX 09

La liste des établissements de crédit et plus généralement celle des prestataires de services de paiement habilités peut être consultée sur le site de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (<http://acpr.banque-france.fr>)

## 1. Ouverture du Compte

### 1.1. Conditions d'ouverture

Le Client doit présenter à la Banque un document officiel d'identité en cours de validité comportant sa photographie ainsi qu'un justificatif de domicile et un justificatif d'activité économique. La Banque pourra conserver copie de ces documents.

Les informations personnelles du Client (nom, prénoms, adresse, numéro de téléphone fixe et mobile, adresse email...) sont mentionnées dans les Conditions Particulières signées par le Client et la Banque. Le numéro de téléphone mobile déclaré par le Client sera considéré comme le numéro de téléphone sécurisé. Ce numéro sera utilisé pour toutes les opérations sensibles (authentification, ajout de compte bénéficiaire, virement externe, etc.) et pour les communications sécurisées avec le conseiller de clientèle.

La Banque peut demander au Client de lui fournir des documents complémentaires notamment en application des obligations lui incombant en termes de connaissance du Client, en particulier en matière de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme.

La Banque peut exiger le dépôt d'une somme minimum lors de l'ouverture de Compte, notamment si la délivrance de moyens de paiement est demandée.

L'ouverture du compte ne devient effective que lorsque les vérifications à la charge de la Banque ont été effectuées et n'ont révélé aucune anomalie.

Conformément aux dispositions légales en vigueur, la Banque déclare l'ouverture du Compte à l'administration fiscale. Le compte ne peut enregistrer d'opérations liées à l'exercice d'une activité professionnelle.

Pendant toute la durée des relations contractuelles, le Client doit informer la Banque de tout changement intervenant dans sa situation personnelle et professionnelle et pouvant avoir une incidence sur le fonctionnement du Compte et s'engage à cet égard à fournir, à première demande de la Banque, tout justificatif nécessaire.

En conséquence, il est entendu que toutes les notifications et informations adressées, par e-mail ou courrier, par la Banque seront valablement envoyées à la dernière adresse dûment indiquée par le Client. »

Conformément à la réglementation en vigueur concernant l'échange automatique d'informations relatif aux comptes en matière fiscale (articles 1649 AC à 1649 AH du Code général des impôts et ses textes d'application), la Banque doit effectuer des diligences d'identification de la résidence à des fins fiscales du Client et remplir des obligations déclaratives annuelles à l'égard de l'administration fiscale française concernant les comptes déclarables des personnes non résidentes à des fins fiscales en France (y compris les personnes américaines déterminées, au sens de la loi n°2014-1098 du 29 septembre 2014 dite loi FATCA).

L'administration fiscale française procède à la transmission de ces informations à l'administration fiscale du pays de résidence fiscale du Client du compte déclarable si la réglementation concernant l'échange automatique d'informations l'exige.

Les personnes concernées s'engagent à fournir à la Banque tous les documents et justificatifs concernant leur pays de résidence fiscale.

La législation relative à l'échange automatique et obligatoire d'informations dans le domaine fiscal institue une obligation de déclaration de « dispositifs transfrontières » par les intermédiaires ou, le cas échéant les contribuables concernés (article 1649 AD à 1649 AH du Code général des impôts). La Banque, qui intervient en tant qu'intermédiaire dans un tel dispositif impliquant un de ses clients, doit faire une déclaration, **avec l'accord de ce dernier**. Le Client est informé **qu'à défaut de cet accord** la Banque devra notifier les autres intermédiaires connus et participant à ce même dispositif, de l'obligation déclarative. En l'absence d'autres intermédiaires la Banque devra adresser au client la notification d'obligation déclarative et lui transmettra les informations nécessaires et connues par elle pour lui permettre de respecter ses obligations déclaratives. Dans ce dernier cas, la Banque est déchargée de toute responsabilité à l'égard de l'Administration Fiscale, l'obligation déclarative incombant alors uniquement au Client.

### 1.1.1. Droit au compte et Services Bancaires de Base

Selon l'article L. 312-1 du Code monétaire et financier, toute personne domiciliée en France, ou toute personne physique de nationalité française résidant hors de France, ou toute personne physique résidant légalement sur le territoire d'un autre Etat membre de l'Union Européenne n'agissant pas pour des besoins professionnels, et dépourvue d'un compte de dépôt individuel en France, qui s'est vue refuser l'ouverture d'un compte par l'établissement choisi, peut demander à la Banque de France de lui désigner un établissement de crédit.

La détention d'un compte collectif par une personne physique ne fait pas obstacle au droit à l'ouverture d'un compte individuel dans le cadre de la procédure de droit au compte.

Les personnes disposant d'un unique compte de dépôt, dont la convention est résiliée par l'établissement de crédit teneur du compte, sont considérées comme étant dépourvues d'un compte de dépôt, à compter de la date de réception de la décision de résiliation.

L'établissement désigné par la Banque de France sera alors tenu de fournir gratuitement l'ensemble de produits et services énumérés par l'article D. 312-5-1 du Code monétaire et financier (dits les « Services Bancaires de Base ») et mentionnés dans les Conditions Tarifaires. La désignation de la Banque par la Banque de France ne dispense pas le Client de se soumettre aux dispositions légales en vigueur en matière de vérification d'identité, de domicile et d'activité économique en cas d'ouverture d'un compte.

Le Compte ainsi ouvert ne peut fonctionner qu'en position créditrice. La gratuité est strictement limitée aux Services Bancaires de Base. Dès lors que le Client souhaite souscrire un service payant et sous réserve de l'accord de la Banque, le Client doit préalablement renoncer expressément aux Services Bancaires de Base. La tarification appliquée sera celle prévue dans les Conditions Tarifaires.

Les modalités de clôture du compte ouvert sur injonction de la Banque de France sont précisées à l'article 12.2.3.

### 1.1.2. Transfert de Compte et service de changement de domiciliation bancaire

#### 1.1.2.1. Transfert de Compte

Le Client peut demander le transfert du Compte dans une autre agence de la même Banque sous réserve de l'accord de cette agence. Ce transfert s'effectuera sans changement de son numéro de compte et les procurations données à des tiers, resteront valables sauf dénonciation expresse de celles-ci par le Client.

En cas de compte joint ou indivis, la demande de transfert nécessite l'accord de l'ensemble des co-titulaires.

#### 1.1.2.2. Mobilité bancaire – Service de changement de domiciliation

##### a) Vers la Banque

##### ➤ Service de changement de domiciliation bancaire prévu par la loi

Dès l'ouverture du Compte, la Banque propose au Client un service gratuit de mobilité bancaire depuis sa banque précédente (dit « l'établissement de départ »), service qui comprend :

- Le changement de domiciliation des prélèvements valides et des virements récurrents.
- La récupération des informations sur les virements permanents en place dans l'établissement de départ
- La récupération de la liste des chèques non débités sur les chèquiers utilisés au cours de ces treize derniers mois

Ce service est proposé lorsqu'entre l'établissement de départ et la Banque le changement de compte a lieu :

- d'un compte individuel vers un compte individuel si le titulaire est le même,
- d'un compte joint vers un compte joint si tous les titulaires sont les mêmes,
- d'un compte en indivision vers un compte en indivision si tous les titulaires sont les mêmes,
- d'un compte individuel vers un compte joint si le titulaire du compte individuel est l'un des titulaires du compte joint,

En souscrivant à ce service, le Client signe un mandat par lequel il autorise expressément la Banque à demander les informations à l'établissement de départ et à effectuer en son nom les formalités liées au changement de compte afin de permettre que ces virements et prélèvements se présentent sur le nouveau compte.

Dans les deux (2) jours ouvrés à compter de la signature du mandat par le Client, la Banque sollicitera de l'établissement de départ les informations relatives aux mandats de prélèvements valides et aux virements récurrents ayant transité sur son compte au cours des treize (13) derniers mois, ainsi qu'aux virements permanents en place et aux chèques non débités sur les chèquiers utilisés au cours de ces treize (13) derniers mois. La Banque communiquera, dans les cinq (5) jours ouvrés à compter de la réception des informations demandées auprès de l'établissement de départ, les coordonnées de son nouveau compte aux émetteurs de prélèvements valides et de virements récurrents.

Dans ce mandat, le Client peut préciser à quelle date il souhaite que l'établissement de départ cesse d'émettre les virements permanents. Le Client peut aussi demander la clôture du compte d'origine en précisant la date à compter de laquelle il souhaite que le solde positif éventuel de ce compte soit transféré sur le compte ouvert auprès de la Banque (au minimum trente (30) jours après la date de signature du mandat de mobilité). Si le Client décide de ne pas clôturer son compte dans l'établissement de départ, il devra veiller à l'approvisionnement afin d'éviter tout incident de paiement et les conséquences associées, par exemple une interdiction bancaire en cas d'émission de chèque sans provision.

#### ➤ **Autres services de changement de domiciliation bancaire**

La Banque met également à la disposition du Client deux autres services de changement de domiciliation :

#### ➤ **Le changement partiel de domiciliation des prélèvements valides et virements récurrents à l'initiative du Client**

Dans les deux (2) jours ouvrés à compter de la signature du mandat par le Client, la Banque sollicitera de l'établissement de départ les informations relatives aux mandats de prélèvements valides et aux virements récurrents ayant transité sur son compte au cours des treize (13) derniers mois, ainsi qu'aux virements permanents en place et aux chèques non débités sur les chèquiers utilisés au cours de ces treize derniers mois.

Dès réception de ces informations transmises par l'établissement de départ, la Banque les met à disposition du Client dans son espace personnel de banque à distance. Le Client choisit les émetteurs de virements et prélèvements qu'il souhaite informer. Il complète, le cas échéant, les informations reçues de l'établissement de départ.

La Banque communiquera, dans les cinq (5) jours ouvrés à compter de la validation par le Client de la liste des opérations à transférer, les coordonnées de son compte aux émetteurs de prélèvements et de virements.

#### ➤ **Autres cas où le Client fournit à la Banque la liste des émetteurs de virements et prélèvements qu'il souhaite informer de son changement de domiciliation bancaire.**

La Banque communiquera, dans les cinq (5) jours ouvrés à compter de la fourniture des informations par le Client, les coordonnées de son compte aux émetteurs de prélèvements et de virements qu'il souhaite informer.

#### **b) Vers une autre banque**

Si la Banque reçoit d'une autre banque du Client (dite « établissement d'arrivée ») une demande de mobilité bancaire, elle en informe le Client. La Banque communique, dans un délai de cinq (5) jours ouvrés à compter de la réception de cette demande d'information de l'établissement d'arrivée, les informations relatives aux mandats de prélèvements valides et aux virements récurrents ayant transité sur ce compte au cours des treize derniers mois, ainsi qu'aux virements permanents en cours et aux formules de chèques non débités sur les chèquiers utilisés au cours de la même période.

Si la demande de l'établissement d'arrivée comporte une date de fin d'émission des virements permanents, la Banque interrompt le service à compter de cette date.

Si la demande de l'établissement d'arrivée comprend une date de clôture de compte, la Banque transfère à cette date le solde du compte vers le compte précisé dans la demande de l'établissement d'arrivée. Si la Banque n'est pas en mesure de transférer le solde, elle informe le Client des raisons qui empêchent ce transfert.

La clôture du Compte est gratuite.

En cas de clôture du compte dans les six (6) mois suivant la signature par le Client d'un mandat de mobilité bancaire, la Banque informera le Client, gratuitement, durant une période de treize (13) mois à compter de la date de cette clôture, par tout moyen approprié et dans un délai de trois (3) jours ouvrés :

- De la présentation de toute opération de virement ou prélèvement sur compte clos,
- De la présentation d'un chèque sur compte clos, des conséquences de cette émission, ainsi que des conditions dans lesquelles il peut régulariser sa situation.

**Toute réclamation liée au changement de domiciliation bancaire est à formuler auprès du service visé à l'article 14.3 (Réclamation - Médiation).**

Conformément à la réglementation en vigueur (article 286 sexies du Code général des impôts et ses textes d'application), le Client est informé que la Banque doit communiquer à l'administration fiscale française un registre détaillé des bénéficiaires et des paiements transfrontaliers correspondant aux services de paiement définis aux 3° à 6° du II de l'article L.314-1 du code monétaire et financier lorsque, au cours d'un trimestre civil, la somme desdits services de paiement destinés à un même bénéficiaire excède vingt-cinq paiements transfrontaliers. Les données figurant sur ces registres sont communiquées à l'administration fiscale des autres Etats membres de l'Union Européenne. »

## **1.2. Types de comptes**

### **1.2.1. Compte individuel comprenant les cas des comptes ouverts aux mineurs et majeurs protégés**

#### **a) Dispositions générales**

Le compte individuel est ouvert au nom d'un seul titulaire.

#### **b) Compte ouvert à un mineur non émancipé**

S'agissant d'un compte ouvert à un mineur non émancipé, le Compte fonctionne sous la signature des représentants légaux ou de l'un des représentants légaux, sauf à ce(s) dernier(s) à autoriser le mineur non émancipé, par écrit, à faire fonctionner seul le compte.

Le compte fonctionne sous la responsabilité juridique du(des) représentant(s) légal(aux) qui garanti(ssen)t la Banque de toutes les conséquences pouvant résulter du fonctionnement du compte et de l'utilisation des moyens de paiement sous la seule signature du mineur. Le(s) représentant(s) légal(aux) à cet effet, autorise(nt) la Banque à débiter son(leur) propre compte du montant des sommes nécessaires au remboursement du solde débiteur du compte du mineur.

#### **c) Compte ouvert à un majeur protégé**

Le Compte fonctionne sous la responsabilité du(des) représentant(s) légal(aux), excepté en curatelle simple ou en sauvegarde de justice sans mandataire, selon les règles de représentation, de fonctionnement du Compte et les modalités arrêtées dans la décision de justice ayant ordonné la mesure de protection.

Pour toute ouverture dans un nouvel établissement, l'autorisation préalable du juge des contentieux de la protection est nécessaire, sauf si le Client ne détient aucun compte.

Lorsque la mesure de protection intervient antérieurement à l'ouverture du compte, l'autorisation préalable du juge des contentieux détenait le compte avant l'ouverture de la mesure de protection à l'encontre du Client.

Lorsque la mesure de protection intervient antérieurement à l'ouverture du compte, l'autorisation préalable du juge des tutelles n'est pas nécessaire lorsque le Banque est la banque habituelle du Client. Cette autorisation préalable est nécessaire lorsque la Banque n'est pas la Banque habituelle du Client.

Lorsque la mesure de protection (tutelle, curatelle, sauvegarde de justice, habilitation familiale) intervient postérieurement à l'ouverture du Compte, le représentant légal du Client en informe la Banque et lui communique la décision de justice ayant ordonné la mesure, restituée le cas échéant les moyens de paiement détenus par la personne devenue majeur protégé, et sollicite, selon la nature de la mesure de protection, la modification de l'intitulé du Compte. Ce Compte fonctionnera dès lors, selon les règles établies par la décision de justice ordonnant la mesure de protection.

## 1.2.2. Compte joint

### a) Fonctionnement

Un compte joint est un compte collectif avec solidarité active et passive, ouvert au nom de deux ou plusieurs personnes (les co-titulaires) majeures capables.

Un résident et un non-résident ne peuvent pas être co-titulaires d'un même compte joint.

En application des règles de la solidarité active, chaque co-titulaire peut, sous sa seule signature, effectuer toutes opérations sur le compte, tant au crédit qu'au débit, et se faire délivrer tous instruments de paiement et de retrait.

Les seules opérations nécessitant l'accord de tous les co-titulaires sont :

- la désignation d'un mandataire,
- la demande d'autorisation de découvert, ponctuelle ou à durée indéterminée,
- l'affectation du solde créditeur après dénonciation ou clôture de la convention de compte joint,
- la désignation du titulaire responsable en cas d'incidents sur chèques,
- le transfert du compte dans une autre agence de la Banque.

En application des règles de la solidarité passive, chaque co-titulaire est personnellement responsable vis-à-vis de la Banque de l'intégralité des dettes nées de l'utilisation du compte par l'un quelconque des co-titulaires.

### b) Dénonciation du compte joint

La convention de compte joint est valable jusqu'à dénonciation expresse par l'un quelconque des co-titulaires notifiée à la Banque auprès de l'Agence qui gère le compte ou par lettre recommandée avec avis de réception adressée à cette même Agence. La dénonciation prendra effet à compter de la date de réception par la Banque de cette notification.

Cette dénonciation entraîne la transformation immédiate du compte joint en un compte indivis, compte collectif sans solidarité active, chaque opération, notamment la destination du solde, devant donner lieu à une décision conjointe des co-titulaires, à l'exception des opérations en cours de dénouement au jour de la dénonciation. Les co-titulaires demeurent tenus solidairement au remboursement du solde débiteur arrêté au jour de la dénonciation du compte. La Banque en informe par écrit tous les co-titulaires et leur demande la restitution immédiate de tous les moyens de paiement et de retrait.

Le co-titulaire qui dénonce la convention de compte joint doit en informer préalablement le ou les autres co-titulaires et, éventuellement, le(s) mandataire(s) qui doivent immédiatement restituer à la Banque l'ensemble des instruments de paiement et de retrait en leur possession.

### c) Placement du co-titulaire sous un régime de protection

En dehors d'une mesure d'habilitation familiale ou d'une autorisation expresse du juge des contentieux de la protection, lorsque l'un des titulaires du compte-joint fait l'objet d'une mesure de protection judiciaire, le compte joint est transformé en compte indivis, pourvu qu'il respecte et soit adapté à la mesure de protection ordonnée par le juge.

## 1.2.3. Compte indivis

Le compte indivis est assorti de la seule solidarité passive et fonctionne sous les signatures conjointes de tous les co-titulaires ou sous la

signature de leurs mandataires ou d'un mandataire commun. Les co-titulaires sont tenus solidairement envers la Banque de tous les engagements contractés dans le cadre de la Convention.

La clôture du compte indivis peut être effectuée à tout moment sur instruction écrite conjointe de tous les co-titulaires communiquée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception adressée à l'Agence qui tient le compte. Le retrait du solde créditeur ne pourra s'opérer que sur signature conjointe de tous les co-titulaires.

Le retrait d'un des co-titulaires du compte indivis, notifié par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, adressée à l'Agence qui tient le compte, entraîne la clôture du Compte.

Dans tous les cas, la répartition et l'affectation du solde créditeur du compte sera réalisée par la Banque, sur instruction écrite conjointe de tous les co-titulaires, ou à défaut, sur décision judiciaire.

Les dispositions de l'article 12.3 de la présente convention s'appliqueront dans les cas susvisés.

## 2. Fonctionnement du Compte

### 2.1. Dispositions générales

Le Compte enregistre les opérations de dépôt effectuées par versements d'espèces, remises de chèques et virements initiés par le Client depuis un autre compte ou par des tiers en sa faveur.

Le Client, le(s) représentant(s) légal(aux) ou le(s) mandataire(s) peu(vent) disposer du solde disponible du compte par retraits d'espèces ou paiements émis en faveur de tiers au moyen de chèques, chèques de banque, carte bancaire, virements SEPA, prélèvements SEPA, TIP SEPA ou Téléversements SEPA.

Les services de retrait et de versement d'espèces, de virement SEPA, de prélèvement SEPA, de TIPSEPA et de Téléversement SEPA sont décrits aux articles 6.1.1, 6.1.2, 6.1.3, 6.1.4, 6.1.5, 6.1.6. Les conditions de délivrance et d'utilisation de la carte bancaire font l'objet d'une convention distincte (dite « contrat carte »). Toute nouvelle prestation de service de paiement fera l'objet soit d'une modification de la Convention soit d'une convention distincte.

Le Client prend l'engagement envers la Banque de n'effectuer sur le Compte que des opérations autorisées par la réglementation en vigueur. Notamment, le Client s'interdit, tant en qualité de donneur d'ordre que de bénéficiaire, de domicilier sur le Compte des opérations ayant pour objet de permettre le blanchiment de capitaux ou de participer au financement du terrorisme, sous peine des sanctions pénales prévues par la loi.

En vertu des obligations de connaissance de ses clients qui lui incombent, tant à l'entrée en relation qu'au cours de la relation contractuelle, et dans le cas où le Client, après plusieurs relances de la Banque, ne fournit pas les informations ou documents prévus par l'article 14.1, la Banque pourra, moyennant une notification écrite préalablement adressée au Client, restreindre l'accès du Client à certains produits ou services souscrits dans le cadre de sa convention de compte.

En cas de circonstances exceptionnelles (cyber attaque, par exemple) la Banque pourra suspendre l'accès ou l'exécution de tout ou partie des fonctionnalités de certains services. Le Client en sera informé, par tout moyen, le plus rapidement possible. Certains services pourront également être temporairement interrompus pendant des périodes courtes pour des raisons techniques et en vue de réaliser des prestations de maintenance ou d'actualisation de ces services.

Les conditions d'utilisation et de délivrance des instruments de paiement assortis de données de sécurité personnalisées, telle la carte bancaire, sont régies par des contrats distincts qui précisent notamment les conditions auxquelles ces instruments de paiement spécifiques peuvent être bloqués, ainsi que le régime de responsabilité qui leur est propre.

Pour prévenir la survenance de l'utilisation frauduleuse de ses comptes et moyens de paiement, le Client est tenu d'une obligation générale de prudence et doit prendre toutes les précautions nécessaires.

En aucun cas, le Client ne doit communiquer à un tiers ses données à caractère personnel et confidentiel. Pour plus d'informations, le Client est invité à consulter la page « Sécurité » disponible sur le site Internet de la Banque.

Le Client peut à tout moment disposer du solde du Compte à l'exception des sommes qui seraient frappées d'indisponibilité (par exemple à la suite d'une saisie). Le solde du Compte est constitué par la différence entre le montant disponible des opérations inscrites au crédit et le montant des opérations inscrites au débit, sous réserve du montant de l'autorisation de découvert éventuellement consentie par la Banque.

## 2.2. Procuration

Le Client, majeur capable ou mineur anticipé, peut donner procuration à une (ou plusieurs) personne(s) physique(s) capable(s) appelée(s) « mandataire(s) » pour réaliser sur le compte toutes les opérations que le client peut lui-même effectuer sous réserve des exceptions précisées ci-dessous.

Lorsqu'il s'agit d'un compte joint ou indivis, la procuration donnée à un tiers doit être consentie par tous les co-titulaires.

La désignation du mandataire relève de l'entière responsabilité du Client.

Le mandataire pourra utiliser tous les services et produits proposés par la Banque et s'abonner personnellement à tout service permettant la consultation et le fonctionnement à distance du (des) comptes du Client au moyen d'un code d'accès qui lui sera propre. Précision étant faite que le Client ne pourra, en aucun cas, sous peine d'engager sa responsabilité, confier à son mandataire ou à quiconque, les codes personnels qui lui ont été attribués ou qui sont attribués à d'autres mandataires en vue d'accéder aux services permettant la consultation et le fonctionnement à distance du (des) compte(s) visés par la procuration.

La procuration est formalisée sur un document spécifique mis à disposition par la Banque, signé par chacun des co-titulaires et par le mandataire. Le mandataire doit présenter à la Banque un justificatif d'identité en cours de validité comme le Client lui-même ou ses co-titulaires. Le mandataire informera la Banque de tout changement de situation. Le mandataire peut subdéléguer les pouvoirs qui lui sont conférés

Par ailleurs, une procuration par acte notarié pourra, le cas échéant, être demandée par la Banque, notamment, pour la préservation des intérêts du Client.

La Banque peut, par décision motivée, notamment pour des raisons de sécurité ou à défaut de communication des justificatifs nécessaires, refuser d'agréer un mandataire ou informer le Client qu'elle n'agréé plus un mandataire.

Le mandataire ne peut souscrire pour le compte du Client d'engagements relatifs à une autorisation de découvert un prêt ou un crédit renouvelable. Sont aussi exclus des pouvoirs du mandataire les contrats ou services souscrits auprès d'autres personnes morales et dans lesquels la Banque n'intervient qu'à titre d'intermédiaire, tels les contrats d'assurance.

Le titulaire ou les co-titulaires du Compte demeure(nt) personnellement et solidairement responsable(s) de l'intégralité des opérations réalisées sur le Compte par le mandataire et notamment de tout solde débiteur dû au titre des opérations réalisées par celui-ci.

En cas d'émission de chèque(s) sans provision par le mandataire, le titulaire ainsi que les co-titulaires du Compte seront touchés par toute mesure d'interdiction bancaire.

La procuration cesse en cas de clôture du Compte, de décès ou de mise sous protection judiciaire du titulaire, du co-titulaire ou du mandataire, de liquidation judiciaire de l'un des co-titulaires ou du mandataire ou d'arrivée du terme éventuellement fixé dans la procuration.

La procuration prend également fin en cas de renonciation du mandataire ou de révocation par le mandant. Le mandant peut révoquer la procuration à tout moment. Si le compte est joint, ce droit appartient à l'un quelconque des co-titulaires. De même le mandataire peut révoquer à tout moment la procuration qui lui a été consentie.

La révocation du mandat prend effet :

- soit à la date de réception par la Banque d'une lettre recommandée avec avis de réception adressée par l'un des ou les co-titulaire(s) notifiant la révocation,
- soit à la date de la signature auprès de son Agence qui gère le compte d'un document de révocation.

**Important :** Le titulaire ou un des co-titulaires doit informer préalablement le mandataire de la révocation du mandat et faire toute diligence afin qu'il lui restitue tous les moyens de paiement et de retrait en sa possession. Le cas échéant, il lui appartient de prendre toute disposition utile pour interdire à ce dernier l'accès au compte notamment par les moyens des canaux de banque à distance. Dès que la Banque aura connaissance de cette révocation, elle en informera également le mandataire, lui demandera la restitution des moyens de paiement et de retrait, et lui interdira l'accès aux comptes du titulaire par le moyen des canaux de banque à distance. De même, il appartient au mandataire d'informer le(s) titulaire(s) de sa renonciation et de restituer les moyens de paiement à sa disposition le cas échéant.

## 3. Informations et communications

### 3.1. Relevé de compte

La Banque communique gratuitement au Client un relevé de compte mensuel au format numérique, retraçant les opérations enregistrées sur son Compte pendant la période concernée, sous réserve de l'existence d'opérations. Les relevés sont mis à disposition dans l'espace personnel de banque à distance sauf opposition du Client au service « e-Documents ». Ce service fait l'objet de conditions générales spécifiques. En cas de refus, les relevés mensuels seront adressés au format papier, à l'adresse de correspondance indiquée aux Conditions Contractuelles

Dans le relevé de compte, les opérations sont présentées par ordre chronologique.

Dans le relevé de compte, les opérations sont présentées par ordre chronologique.

Le Client peut toutefois choisir, dans les Conditions Contractuelles, de recevoir un relevé selon une autre périodicité.

Si aucun mouvement n'a été constaté sur le Compte pendant un (1) an, la Banque adressera au Client ou mettra à sa disposition un relevé, papier ou électronique, selon une périodicité annuelle.

Si aucune opération n'est réalisée sur le compte pendant un (1) mois, le Client ne recevra pas de relevé de compte pour le mois pendant lequel aucun mouvement n'a été enregistré.

Toute diffusion supplémentaire de ce relevé à une autre périodicité ou par un moyen autre est facturée par la Banque. Ces frais sont indiqués dans les Conditions Tarifaires.

L'éventuelle information préalable sur les frais liés aux irrégularités et incidents figurera dans un courrier joint au relevé de compte papier ou sera mise à disposition dans l'espace personnel de banque à distance du Client, selon la même périodicité que le relevé de compte.

La Banque et le Client peuvent, dans les Conditions Contractuelles, convenir de la fourniture d'informations complémentaires, ou d'une périodicité d'informations plus fréquente (par exemple, après l'exécution de chaque opération ou au moyen d'un relevé bimensuel) ou bien encore par d'autres moyens de diffusion. La Banque pourra prélever, pour ces prestations supplémentaires, des frais indiqués dans les Conditions Tarifaires.

Notamment, le Client, ou son mandataire, peut obtenir sur demande écrite de sa part ou auprès de l'Agence ou aux guichets automatiques de la Banque à l'aide de sa carte bancaire, le solde du Compte et un historique des dernières écritures.

Ce service peut être facturé par la Banque, conformément aux Conditions Tarifaires. Toutefois, le Client peut, selon l'option choisie et précisée aux Conditions Contractuelles, obtenir les informations relatives à la tenue du Compte par l'utilisation des services de banque à distance.

La preuve des opérations effectuées sur le Compte par le Client ou son mandataire incombe à la Banque et résulte des écritures comptables de celle-ci, sauf preuve contraire apportée par tous moyens par le Client, auquel il appartient de conserver les justificatifs des opérations (relevés de compte, bordereaux de remise...).

Dans le cas où le Client utiliserait les services de banque à distance proposés par la Banque, il s'engage à respecter l'ensemble des procédures d'accès, d'authentification et d'utilisation qui lui sont indiquées.

Les enregistrements dématérialisés (électroniques, informatiques) ou leur reproduction sur un support informatique constituent la preuve des opérations effectuées et la justification de leur inscription au Compte, sauf preuve contraire apportée par tous moyens par le Client.

### 3.2. Relevé de frais bancaires

En janvier de chaque année, le Client recevra un récapitulatif des sommes perçues par la Banque au cours de l'année civile précédente dans le cadre de la gestion du Compte.

### 3.3. Relevé d'identité bancaire

Le Relevé d'Identité Bancaire (ci-après « RIB ») mentionne les références bancaires du Compte : l'identifiant international du compte (« IBAN ») et l'identifiant international de la Banque (« BIC »).

Le RIB est disponible à partir des services de banque à distance et, si cela est prévu par la Banque, dans chaque chéquier ou encore remis directement sur demande du Client en Agence.

Ces références bancaires sont également inscrites sur le relevé de compte adressé périodiquement au Client.

**Contrôle de l'IBAN.** 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'ordre de virements ou de prélèvements pourront être contrôlés en utilisant « le service DIAMOND de SEPAmail » ([www.sepamail.eu](http://www.sepamail.eu)). Ce contrôle porte sur les nom, prénoms, date de naissance du Client et est destiné à la banque du donneur d'ordre ainsi qu'à la Banque. Les données ainsi collectées sont obligatoires pour la finalité ci-dessus. Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition au traitement, pour motif légitime, auprès du service concerné mentionné à l'article 13.2. – Protection des données à caractère personnel des Conditions Générales.

### 3.4. Communication de la convention de compte de dépôt – Echange d'informations par courriers électroniques

À tout moment de la relation contractuelle, le Client ou son (ses) mandataire(s) a (ont) le droit de recevoir, sur demande, les Conditions Générales sur support papier ou sur un autre support durable. La demande doit être formulée auprès de la Banque. Ces dernières sont également disponibles sur le site internet de la Banque.

Le Client autorise la Banque à lui adresser par courrier électronique des informations relatives à l'exécution de la Convention et des produits ou/et services souscrits.

### 4. Conditions tarifaires

Les Conditions Tarifaires sont fournies au Client lors de l'ouverture du Compte. Elles sont tenues à la disposition de la clientèle et du public dans les agences de la Banque et sur le site internet de cette dernière.

Les opérations et services dont le Client bénéficie ou peut bénéficier, dans le cadre de la gestion du Compte, donnent lieu à des cotisations, commissions, intérêts et/ou des frais détaillés dans les Conditions Tarifaires.

La Banque et le Client conviennent que ces frais seront prélevés sur le Compte du Client.

Les Conditions Tarifaires sont susceptibles d'évolution. Le Client en est informé dans les conditions indiquées à l'article 10 ci-après.

### 5. Dates de valeur

Les dates de valeur sont précisées dans les Conditions Tarifaires. Seule la date de valeur est prise en compte pour le calcul des intérêts débiteurs du solde du Compte.

La date de valeur, appliquée à chaque opération pour le calcul des intérêts, est la date de l'inscription au Compte, sauf pour les remises de chèques auxquelles la Banque applique une date différée en raison des délais techniques de traitement et d'encaissement, cette date ne pouvant différer de plus d'un jour (1) ouvré de la date retenue pour sa comptabilisation sur le compte de dépôt.

### 6. Moyens de paiement associés au compte de dépôt

Pour effectuer ses opérations au crédit ou au débit du Compte, le Client peut utiliser soit l'un des services de paiement relevant de l'article L. 314-1 du Code monétaire et financier, ci-après « les Services de Paiement », soit des chèques.

L'utilisation de certains moyens de paiement (chèques et cartes) est subordonnée à l'accord préalable de la Banque ainsi qu'à l'absence d'inscription du Client au Fichier Central des Chèques tenu par la Banque de France (recensant les personnes interdites d'émettre des chèques ou ayant fait l'objet d'un retrait de cartes bancaires pour usage abusif de celles-ci).

L'émission ou l'encaissement d'effets de commerce (lettre de change, billet à ordre...) n'est pas autorisé dans le cadre de la Convention.

### 6.1. Services de Paiement

#### 6.1.1 Versements d'espèces (billets uniquement) ou (pièces et billets)

##### 6.1.1.1 Description du service

Le Client peut réaliser des versements d'espèces selon les modalités suivantes :

- dans les agences physiques de la Banque contre délivrance par la Banque d'un reçu comportant la date, le montant du versement et la signature du Client valant son consentement à l'exécution de l'opération. Ce reçu est mis à disposition du Client dans son espace personnel de Banque à distance en cas de signature électronique (sous réserve de disponibilités du service).
- Les versements d'espèces peuvent également être réalisés dans toutes les agences physiques d'une autre Banque du même réseau, par remise à l'agence sous enveloppe accompagnée d'un bordereau dédié, signé par le Client ou par tout autre moyen mis à sa disposition par la Banque.
- avec une carte bancaire dans certains guichets automatiques de la Banque. Le Client donne son consentement à l'opération, avant ou après la détermination du montant du versement, par l'introduction de sa carte bancaire et par la composition de son code confidentiel. Le ticket, délivré pour mémoire, ne vaut pas preuve de la matérialité du dépôt et du montant allégué. Le Compte sera définitivement crédité du montant reconnu dans le procès-verbal établi postérieurement par la Banque lors des opérations d'inventaire et des écritures comptables corrélatives, sauf si le Client apporte par tous moyens, la preuve que le montant déposé est différent de celui inventorié et porté au crédit du Compte (sous réserve de disponibilités du service).
- avec une carte bancaire dans certains guichets automatiques de la Banque après saisie de son code confidentiel. Les billets de banque sont déposés directement par insertion dans l'automate disposant de la fonction dépôt valorisé. Le comptage des billets est effectué, simultanément à la remise d'espèces, par le guichet automatique qui délivre un ticket de dépôt, après validation par le Client du montant des sommes déposées. Ce ticket indique notamment le numéro tronqué de la carte utilisée, le montant des billets enregistré par l'appareil ainsi que le numéro de compte sur lequel porte le dépôt. Le ticket délivré par l'appareil, qui reprend le comptage effectué par ce dernier, fait foi entre les parties, sauf preuve contraire établie par tous moyens (sous réserve de disponibilités du service).
- dans une enveloppe prévue à cet effet qui donne lieu à la remise d'un bordereau de versement dont un feuillet détachable vaut reçu pour le Client. Ce dernier donne son consentement par la signature du bordereau de remise d'espèces dûment rempli. Ce reçu ne vaut pas preuve de la matérialité du dépôt et du montant allégué.

En l'absence de reconnaissance contradictoire du montant des valeurs déposées, seuls les montants reconnus après comptage et détection des éventuels faux billets ou maculés n'ayant plus cours légal en France par la Banque ou son prestataire sont pris en compte, jusqu'à preuve du contraire.

A ce titre, le Client accepte la faculté pour la Banque de rectifier par contre-passation, le montant annoncé et crédité au compte en cas de différence entre celui-ci et le montant reconnu par la Banque (le cas échéant via ses prestataires). En cas de contestation, il appartient au Client d'apporter, par tout moyen, la preuve de l'existence et de la valeur des versements d'espèces dont il demande le crédit au Compte (sous réserve de disponibilité du service).

Le Client ne peut pas révoquer un ordre de versement d'espèces une fois qu'il a été reçu par la Banque ou dès que le Client a donné son consentement à l'opération.

##### 6.1.1.2 Modalités d'exécution

###### ➤ Versement dans la devise du Compte

. Lorsque le Client verse des espèces sur le Compte, dans la devise de ce dernier :

- Au moyen d'un dispositif permettant un comptage immédiat et contradictoire des fonds déposés, la Banque crédite immédiatement le Compte du Client. La date de réception des fonds et la date de valeur appliquée correspondent au jour du versement.
- Au moyen d'un dispositif ne permettant pas un comptage immédiat et contradictoire des fonds déposés, la Banque peut selon les cas :

- Procéder au crédit immédiat du Compte. La date de réception des fonds et la date de valeur appliquée correspondent au jour du versement. Le Client est informé que la Banque peut

néanmoins surseoir à la mise à disposition des fonds afin d'effectuer des opérations de vérifications, et ce pendant un délai de 48 heures (ouvrées) éventuellement prorogable jusqu'au comptage effectif des fonds par la Banque ou ses prestataires.

- Différer le crédit du Compte jusqu'à la vérification et au comptage des fonds par la Banque ou ses prestataires. La date de réception et la date de valeur appliquée correspondent au jour où la Banque est informée, après vérification et comptage, du montant effectivement déposé.

Si le moment de réception n'est pas un Jour Ouvrable pour la Banque, l'ordre de versement est réputé avoir été reçu le Jour Ouvrable suivant.

En toute hypothèse, le Client peut s'adresser à son agence pour obtenir les informations relatives aux conditions applicables à sa remise.

#### ➤ **Versement dans une devise différente de celle du Compte (sous réserve de disponibilité du service)**

Lorsque le Client verse des espèces sur son compte, dans une devise autre que la devise de ce dernier, le moment de réception par la Banque de l'ordre de versement correspond au jour où d'une part, la Banque est informée, après comptage et contrôle des fonds par la Banque ou ses prestataires, du montant versé par le Client et d'autre part, que les fonds versés sont convertis dans la devise du Compte.

La Banque effectuera la conversion selon les délais en vigueur et le taux de change appliqué par la Banque à la date de traitement de l'opération sur la base du cours d'achat ou de vente de la devise concernée constaté au jour de la conversion. Ce taux de change qui varie en fonction du cours d'achat ou de vente des devises au jour le jour est disponible sur demande en Agence. La date de valeur portée au compte sera celle du jour où la Banque sera en possession des sommes dans la devise du compte du Client, obtenues après opération de change.

La Banque facture au Client des commissions et frais pour les opérations de conversion précisés dans les Conditions Tarifaires.

### **6.1.2 Retraits d'espèces (billet uniquement) ou (pièces et billets)**

#### **6.1.2.1 Description du service**

Le Client peut effectuer des retraits d'espèces (billets uniquement) :

- dans toute agence physique de la Banque qui gère le compte, contre signature par le Client d'un bordereau indiquant la date et le montant du retrait, dont un double lui est remis ou mis à sa disposition dans son espace de banque à distance en cas de signature électronique. La signature de ce document vaut consentement du Client à l'opération. Les espèces sont alors mises à disposition soit, au moyen d'une carte de retrait temporaire délivrée par l'agence du lieu de retrait ouvrant cette possibilité, soit au guichet de celle-ci (sous réserve de disponibilité du service).
- dans les agences d'une autre Banque Populaire, moyennant l'autorisation de la Banque détentrice de son compte, en ce cas, le Client doit présenter son chéquier ainsi qu'une pièce d'identité officielle portant sa photographie et établir un chèque à l'ordre de la Banque (sous réserve de disponibilité du service).
- de manière occasionnelle, auprès des guichets automatiques de billets du réseau auquel appartient la Banque, équipés de cette fonction de retrait (sous réserve de disponibilité du service). Ce service dispense le Client de l'utilisation de sa carte bancaire physique et de son code confidentiel associé pour réaliser le retrait. Ce service de retrait fait l'objet de conditions générales d'utilisation distinctes de la présente Convention (sous réserve de disponibilité du service).
- dans des guichets automatiques à l'aide d'une carte de retrait, de paiement ou de crédit nationale ou internationale « CB » si le Client en dispose, et dont les conditions de délivrance et d'utilisation sont décrites dans le contrat carte en vigueur (sous réserve de disponibilité du service).

#### **6.1.2.2 Modalités d'exécution**

##### ➤ **Retrait d'espèces en euro**

Le moment de réception par la Banque de l'ordre de retrait correspond à la date indiquée sur le bordereau de retrait remis en agence physique (ou mis à disposition dans l'espace personnel de Banque à distance du Client en cas de signature électronique) ou à la date de la saisie de l'ordre de retrait sur le guichet automatique de billets.

Néanmoins, un ordre de retrait d'espèces effectué au-delà de l'heure limite définie par la Banque est réputé reçu le jour ouvrable suivant.

L'ordre de retrait d'espèces est exécuté immédiatement à compter du moment de réception.

Les ordres de retrait en euro qui excèdent un certain montant, nécessitent un délai de prévenance. Le Client en est informé par l'Agence.

##### ➤ **Retrait d'espèces dans l'une des devises de l'EEE autre que l'euro**

Pour les ordres de retrait d'espèces dans l'une des devises de l'EEE autre que l'euro, le moment de réception de l'ordre intervient le jour convenu pour son exécution, c'est-à-dire à la fin du délai nécessaire à la Banque pour effectuer l'opération de change et réunir la somme dans la devise demandée.

La Banque effectuera la conversion selon les délais en vigueur et le taux de change applicable à la date de traitement de l'opération sur la base du cours d'achat ou de vente de la devise concernée constaté au jour de la conversion. Ce taux de change qui varie en fonction du cours d'achat ou de vente des devises au jour le jour est disponible sur demande auprès de l'Agence.

La date de valeur portée au compte sera celle du jour où le Compte est débité.

La Banque facture au Client des commissions et frais pour les opérations de conversion précisés dans les Conditions Tarifaires.

Dans ce cas, le Client peut révoquer son ordre de retrait par écrit (au guichet de l'Agence gestionnaire du Compte ou par lettre adressée à celle-ci) jusqu'à la fin de la veille du jour convenu pour son exécution. Lorsque le Client se présente à l'agence physique le jour convenu, l'ordre de retrait d'espèces est exécuté immédiatement.

### **6.1.3 Virements**

#### **6.1.3.1 Description du service**

##### ➤ **Virements au débit du compte**

Le virement est une opération ordonnée par le Client qui, en sa qualité de payeur, donne un ordre de transfert de fonds à sa banque :

- en faveur d'un bénéficiaire dont l'identité et les coordonnées bancaires ont été fournies à la Banque par le Client, directement ou via un service agréé par la Banque et utilisé par le Client. Les références du compte à débiter et le montant du virement devront également être indiqués. Pour les virements effectués vers un bénéficiaire dont la banque est située hors de l'Espace Economique Européen, les données concernant le Client (nom, adresse ou autre identifiant), complétées par la Banque, sont mentionnées dans l'ordre. Les données à renseigner par le Client concernant le bénéficiaire sont le nom et l'IBAN ou, à défaut, le n° de compte et le BIC de la banque du bénéficiaire ou, à défaut, le nom de celle-ci, ainsi que, le cas échéant, les autres informations à fournir pour l'exécution correcte du virement, après consultation de l'Agence.
- ou en sa propre faveur pour alimenter ses comptes d'épargne ou tout autre compte ouvert à son nom dans la même banque ou tout autre compte de dépôt ouvert dans le même établissement ou chez un autre prestataire de services de paiement.

Le virement peut être occasionnel ou permanent.

Il peut être exécuté :

- soit au mieux après la réception de l'ordre de virement (virement immédiat),
- soit à l'échéance convenue entre la Banque et le Client (virement différé ou permanent).

Aucun virement ne pourra être traité à partir d'informations obligatoires incomplètes ou erronées.

Le Client peut également ordonner un virement immédiat en ligne par l'intermédiaire d'un prestataire de services de paiement fournissant un service d'initiation de paiement agréé. L'identité et les coordonnées bancaires du bénéficiaire peuvent être alors communiquées à la Banque par ledit prestataire.

Les dispositions régissant les ordres de virement initiés sur l'espace personnel de banque à distance sont décrites dans les conditions générales spécifiques du service de banque à distance.

#### ➤ **Virements au crédit du Compte**

Le Client peut également être le bénéficiaire d'un virement initié par lui-même (depuis un autre compte ouvert à son nom dans la même banque ou chez un autre prestataire de services de paiement) ou par un tiers.

Le Client est informé que les virements destinés à un compte d'épargne, ouvert à son nom dans les livres de la Banque, sont préalablement crédités sur le compte de dépôt avant que les fonds ne soient transférés sur le compte d'épargne.

#### ➤ **Frais et taux de change applicables**

Pour les opérations de paiement relevant de l'article L. 133-1 du Code monétaire et financier, la Banque s'engage à transférer le montant total de l'opération de paiement et à ne pas prélever de frais sur le montant transféré. Les frais liés à l'opération seront prélevés de façon distincte sur le Compte du Client et sont mentionnés dans les Conditions Tarifaires.

Dans le cadre des virements SEPA, la banque du payeur et la banque du bénéficiaire prélèvent chacune leurs frais auprès de leurs clients respectifs.

Toutefois, si l'émission a nécessité une opération de change, les frais du donneur d'ordre pourraient être supportés par le bénéficiaire à la demande du donneur d'ordre même si l'opération de paiement en réception n'implique pas d'opération de change.

Pour les virements autres que les virements SEPA, si la banque du bénéficiaire est située dans l'EEE et quelle que soit la devise de paiement, la banque du payeur et la banque du bénéficiaire prélèvent chacune leurs frais auprès de leurs clients respectifs.

Si l'Opération de Paiement comporte ou pas une opération de change et que la banque du bénéficiaire est située hors Espace Economique Européen, quelle que soit la devise concernée, il pourra être convenu que les frais seront supportés par le donneur d'ordre ou le bénéficiaire.

Lorsqu'une opération de paiement, en émission ou en réception, est libellée dans une devise différente de celle du compte du Client, la Banque assurera l'opération de change dans les conditions ci-après.

A l'exception des conversions liées aux opérations par cartes décrites dans le contrat carte en vigueur, l'opération de change sera réalisée selon le taux de change appliqué par la Banque, sur la base du cours d'achat ou de vente de la devise concernée constaté au jour de la conversion, majoré des marges respectives de la Banque et de ses prestataires de service intervenant dans l'opération. Ce taux de change qui varie en fonction du cours d'achat ou de vente des devises au jour le jour et inclut ces marges, est disponible sur demande auprès de l'Agence.

Par ailleurs, il est convenu que les informations relatives aux opérations de virements effectuées hors de l'E.E.E seront précisées dans les relevés de compte mensuels adressés au Client ou mis à sa disposition en format papier ou électronique.

Les commissions et frais perçus au titre des Services de paiement et des opérations de change sont précisés aux Conditions Tarifaires.

Pour chaque virement, retrait ou versement d'espèces relevant de l'article L. 133-1 du Code monétaire et financier qu'il projette d'ordonner, le Client peut demander à la Banque des informations sur le délai d'exécution maximal de cette opération spécifique, sur les frais qu'il doit payer et, le cas échéant, sur le détail de ces frais. La demande doit être formulée auprès de l'Agence. La Banque fournit ces informations oralement ou à la demande du Client par écrit, dans les meilleurs délais.

#### **6.1.3.2 Virements SEPA**

Le Client peut utiliser les services de virements SEPA suivants : le virement **SEPA « classique »** et le virement **SEPA instantané**, dont les modalités de fonctionnement, le moment de réception et les délais d'exécution sont définis ci-après.

##### **a) Virements SEPA « classiques »**

Le virement SEPA est un virement ordinaire occasionnel, différé ou permanent, libellé en euro, permettant d'effectuer des paiements entre deux comptes tenus par des établissements financiers situés dans l'espace SEPA. Ces virements font l'objet d'une facturation prévue aux Conditions Tarifaires.

#### ➤ **Virements SEPA « classique » au débit du compte**

##### • **Virements SEPA occasionnels immédiats**

Le virement SEPA occasionnel immédiat est un ordre donné par le Client à la Banque de transférer une somme d'argent de son Compte vers un autre compte dont l'exécution est demandée au plus tôt.

Le compte destinataire doit être ouvert auprès d'un établissement de crédit situé dans l'espace SEPA, au nom du Client ou d'un tiers. Le Client doit indiquer obligatoirement les références du compte destinataire (IBAN) à l'Agence ou via un service agréé par la Banque qui transmet à cette dernière les informations permettant d'identifier le compte du destinataire des fonds.

Ces coordonnées bancaires (BIC et IBAN) sont communiquées au Client, directement ou via un service agréé par la Banque, par le bénéficiaire qui les obtient de sa banque.

Les virements SEPA occasionnels immédiats (sans date convenue d'exécution) sont initiés par le Client :

- auprès de l'Agence par la signature d'un ordre de virement SEPA,
- via son espace personnel de banque à distance, par la saisie de son identifiant et de son mot de passe ou selon les modalités offertes par l'objet connecté à l'application de banque à distance préalablement configurée sur son téléphone mobile ou sa tablette, et la validation du virement en utilisant le dispositif d'authentification forte éventuellement requis et mis à disposition par la Banque,
- avec une carte bancaire, sur les guichets automatiques de la Banque, par la composition du code confidentiel, pour les virements vers des comptes ouverts à son nom auprès de la Banque (livret A, PEL, ...).

Par l'application de cette procédure, le Client donne son consentement à l'exécution de l'ordre de virement.

Le Client peut également donner son consentement explicite, par l'intermédiaire d'un prestataire de services de paiement fournissant un service d'initiation de paiement agréé, à l'exécution d'un virement immédiat réalisé en ligne.

##### • **Virements SEPA occasionnels différés et virements SEPA permanents**

Le virement SEPA différé est un ordre donné par le Client à la Banque de transférer une somme d'argent de son compte vers un autre compte (à son nom ou celui d'un tiers) à une date déterminée.

Le virement SEPA permanent est un ordre donné par le Client à la Banque de transférer une somme d'argent de son Compte vers un autre compte (à son nom ou celui d'un tiers), à des dates et à une périodicité déterminées.

Ces virements SEPA différés ou permanents peuvent être réalisés auprès de l'Agence, via le service de banque à distance ou via l'application préalablement configurée sur son téléphone mobile ou sa tablette.

La forme du consentement du Client à l'exécution d'un ordre de virement SEPA différé ou permanent est celle indiquée ci-dessus pour les virements SEPA immédiats.

Le Client n'a pas la faculté de donner son consentement explicite, par l'intermédiaire d'un prestataire de services de paiement fournissant un service d'initiation de paiement, à l'exécution d'un virement SEPA différé ou permanent réalisé en ligne.

#### ➤ **Virements SEPA au crédit du Compte**

Le Compte du Client peut être crédité de virements SEPA occasionnels ou réguliers émis par lui-même depuis un compte qu'il détient dans une autre banque ou émis par un tiers. Pour cela, le Client doit alors fournir un Relevé d'Identité Bancaire à l'établissement de crédit, au tiers concerné ou à ses débiteurs, directement ou via un service agréé par la Banque.

Le Client autorise la Banque à contrepasser au débit du Compte les virements SEPA reçus à tort et faisant l'objet d'une opération d'annulation émise par la banque du donneur d'ordre en cas d'erreur de cette dernière, en cas d'erreur du donneur d'ordre justifiée par sa banque ou en cas de fraude avérée.

##### **b) Virement SEPA Instantané (Instant Payment) (sous réserve de la disponibilité du service)**

Le Virement SEPA Instantané est un virement libellé en euros, permettant d'effectuer des paiements entre deux comptes tenus par des établissements financiers situés dans un même pays ou deux pays de l'espace SEPA (pays de l'Union Européenne, y compris la France, ainsi que l'Islande, la Norvège, le Liechtenstein, la Suisse, Monaco, Jersey, Guernesey, l'île de Man et Saint-Marin), sous réserve que les deux établissements financiers soient en mesure d'exécuter le Virement SEPA Instantané.

Seuls les virements SEPA occasionnels à exécution immédiate sont proposés en virements instantanés par la Banque. Le Virement SEPA Instantané est disponible sans interruption 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et tous les jours de l'année. Ces virements sont limités à un montant maximum communiqué par la Banque sur son site Internet ou via l'espace personnel de banque à distance du Client.

#### ➤ **Virements SEPA Instantanés au débit du compte**

Le Virement SEPA Instantané est un ordre donné par le Client à la Banque de transférer une somme d'argent du Compte vers un autre compte.

Le compte destinataire doit être ouvert auprès d'un établissement de crédit situé dans l'espace SEPA et en mesure d'exécuter les Virements SEPA Instantanés, au nom du Client ou d'un tiers. Le Client doit indiquer obligatoirement les références du compte destinataire (IBAN) à l'Agence ou via un service agréé par la Banque qui transmet à cette dernière les informations permettant d'identifier le compte du destinataire des fonds. Ces coordonnées bancaires (BIC et IBAN) sont communiquées au Client, directement ou via un service agréé par la Banque, par le bénéficiaire qui les obtient de sa banque.

Les Virements SEPA Instantanés sont initiés par le Client :

- via son espace personnel de Banque à distance, par la saisie de son identifiant et de son mot de passe ou selon les modalités offertes par l'objet connecté à l'application préalablement configurée sur son téléphone mobile ou sa tablette, et la validation du virement en utilisant le dispositif d'authentification forte éventuellement requis et mis à disposition par la Banque.

- par la signature d'un ordre de virement pour les virements SEPA Instantanés initiés en Agence (sous réserve de disponibilité).

Ce virement peut faire l'objet d'une facturation prévue aux Conditions Tarifaires.

#### ➤ **Virements SEPA Instantanés au crédit du compte**

Le Compte du Client peut être crédité de Virements SEPA Instantanés réalisés à partir de comptes dont le Client est titulaire dans un autre établissement de crédit, ou encore à partir de comptes d'un tiers. Pour cela, le Client doit alors fournir un Relevé d'Identité Bancaire à l'établissement de crédit, au tiers concerné ou à ses débiteurs, directement ou via un service agréé par la Banque.

Le Client autorise la Banque à contrepasser au débit de son compte les Virements SEPA Instantanés reçus à tort et faisant l'objet d'une opération d'annulation émise par la banque du donneur d'ordre en cas d'erreur de cette dernière, en cas d'erreur du donneur d'ordre justifiée par sa banque ou en cas de fraude supposée.

#### ➤ **Modalités communes de transmission et de retrait du consentement à une opération de Virement SEPA Instantané**

La Banque et le Client conviennent que le Client donne son consentement à une opération de Virement SEPA Instantané :

- Pour les Virements SEPA Instantanés initiés via son espace personnel de banque à distance, par la saisie de son identifiant et de son mot de passe puis la validation d'un formulaire électronique complété de manière précise par ses soins, en utilisant le dispositif d'authentification forte éventuellement requis et mis à disposition par la Banque.

- par la signature d'un ordre de virement pour les Virements SEPA Instantanés initiés en Agence (sous réserve de disponibilité).

Le Client peut également donner son consentement explicite, par l'intermédiaire d'un prestataire de service d'initiation de paiement agréé, à l'exécution d'un Virement SEPA Instantané réalisé par Internet, dans le cadre d'un achat en Vente à Distance.

L'ordre de Virement SEPA Instantané donné par le Client à la Banque, directement ou indirectement par l'intermédiaire d'un prestataire de services d'initiation de paiement (PSIP), est irrévocable.

Le Client peut procéder, à tout moment, via son espace de banque à distance, depuis l'application mobile de la Banque, à la désactivation du service de Virement SEPA Instantané. Le Client ne pourra plus émettre de tels virements sauf à réactiver le service selon les mêmes modalités.

La Banque pourra également désactiver le service en cas de risque de fraude supposée.

#### ➤ **Modalité d'exécution des Virements SEPA Instantanés**

##### • **Moment de réception**

Un ordre de Virement SEPA Instantané est reçu par la Banque à compter de l'horodatage par celle-ci de l'ordre de virement du Client (l'horodatage étant une donnée de nature électronique contenue dans un message de virement SEPA instantané qui donne l'heure exacte de prise en compte par la Banque de l'instruction du Client et qui constitue un élément de preuve).

Préalablement à cet horodatage, la Banque procède à une réservation des fonds sur le compte du Client.

Dès que la Banque est informée que les fonds n'ont pas pu être mis à la disposition du bénéficiaire, elle en informe le Client et libère les fonds mis en réserve.

Si la Banque est informée de la mise à disposition des fonds en faveur du bénéficiaire, elle procède au débit du compte. L'information de ce débit est immédiatement accessible au Client sur son espace personnel de banque à distance.

#### ➤ **Délai maximal d'exécution des Virements SEPA Instantanés**

##### • **Virements SEPA Instantanés émis :**

Il est convenu que leur montant est crédité sur le compte de la banque du bénéficiaire au plus tard à l'expiration d'un délai maximum de dix (10) secondes après que la Banque a apposé son horodatage sur l'ordre de virement du Client. En cas de difficultés exceptionnelles de traitement, le délai d'exécution maximum du virement est de vingt (20) secondes.

Dès réception des fonds, la banque du bénéficiaire crédite le compte de son client.

Cependant, le Client est informé que les Virements SEPA Instantanés peuvent ne pas être exécutés dans ce délai pour des raisons de conformité réglementaire.

##### • **Virements SEPA Instantanés reçus :**

La banque du bénéficiaire met le montant de l'opération à disposition du bénéficiaire immédiatement après que son propre compte a été crédité, y compris pour les opérations qui se déroulent au sein de la Banque, lorsque, pour sa part :

- Il n'y a pas de conversion ; ou

- Il y a conversion entre l'euro et la devise d'un Etat membre de l'union Européenne ou entre les devises de deux Etats membres.

L'information de la disponibilité des fonds est immédiatement accessible au client bénéficiaire. La Banque invite son client bénéficiaire à s'assurer que les fonds reçus lui sont bien destinés. Dans le cas contraire, celui-ci doit en informer la Banque à des fins de régularisation.

Par ailleurs, la Banque doit rejeter l'opération lorsqu'elle constate que le délai maximum d'exécution de vingt (20) secondes est écoulé.

#### **6.1.3.3 Virements internationaux**

Le Client peut effectuer des virements internationaux, libellés :

- soit, dans la devise d'un pays qui n'appartient pas à la zone Euro.
- soit, libellés dans une devise autre que l'euro, y compris s'ils sont libellés en Francs CFP et effectués entre la Nouvelle Calédonie, la Polynésie Française et les Iles Wallis et Futuna et un autre pays que la France (y compris ses départements d'outre-mer, Saint-Barthélemy et Saint-Martin),
- soit, libellés en euros et effectués soit avec un pays n'appartenant pas à l'espace SEPA, soit, entre les Collectivités d'outre-mer du Pacifique (la Nouvelle Calédonie, la Polynésie Française et les Iles Wallis et Futuna) et un pays autre que la France.
- soit, en euros et effectués :

➤ soit, avec un pays n'appartenant pas à l'espace SEPA,

➤ soit, entre les Collectivités d'outre-mer du Pacifique (la Nouvelle Calédonie, la Polynésie Française et les Iles Wallis et Futuna) et un pays autre que la France.

#### ➤ **Virements internationaux au débit du compte**

A ce titre, le Client mentionne les données le concernant (nom, adresse ou autre identifiant), les références du compte à débiter, le montant du virement et la devise, les coordonnées bancaires du bénéficiaire qui comportent, sauf exception :

- l'IBAN ou, à défaut, le n° de compte et l'adresse du bénéficiaire,
- le BIC de la banque du bénéficiaire ou, à défaut, le nom de celle-ci, ainsi que, le cas échéant, les autres informations à fournir pour l'exécution correcte du virement, après consultation de l'agence.

Un tel virement international peut être effectué :

- en agence, sous la forme d'un ordre de virement international papier signé par le Client ou son (ses) mandataire(s),
- via l'espace personnel de banque à distance, (après s'être connecté à cet espace selon la procédure d'authentification requise) par la saisie de l'ordre de virement et sa validation, le cas échéant par le dispositif d'authentification forte requis par la Banque (sous réserve de disponibilité de cette fonctionnalité et de la devise concernée).

#### ➤ **Virements internationaux au crédit du compte**

Le Compte du Client peut être crédité de virements internationaux occasionnels ou réguliers émis par lui-même depuis un compte dans une autre banque ou émis par un tiers.

#### **6.1.3.4 Virements SEPA COM Pacifique relevant de l'article L. 722-1 du Code monétaire et financier**

##### ➤ **Virements SEPA COM Pacifique au débit du compte**

Pour les opérations en euro entre la France, ses départements d'outre-mer, Saint-Barthélemy, Saint-Martin, Saint-Pierre et Miquelon et les Collectivités d'Outre-Mer du Pacifique (la Nouvelle Calédonie, la Polynésie Française et les Iles Wallis et Futuna), le Client peut émettre un virement SEPA COM Pacifique ordinaire occasionnel, différé ou permanent. Ce virement est réalisé selon les modalités décrites à l'article 6.1.3.2 ci-dessus.

Cependant, cette opération n'est pas couverte par la réglementation SEPA, tant pour le donneur d'ordre que pour le destinataire de l'opération. Ce service n'est pas accessible pour les autres pays de la zone SEPA.

Il est fortement recommandé au Client, sauf à accepter le risque de rejet de l'opération, que les coordonnées bancaires communiquées à la Banque soient composées de deux éléments :

- le BIC, avec le code pays local où est située la banque teneuse du Compte concerné : PF (Polynésie française), NC (Nouvelle-Calédonie) ou WF (Wallis-et-Futuna), FR (République Française),
- l'IBAN du Client avec le code pays de la République Française : FR.

Les frais de ces virements sont identiques à ceux appliqués aux virements SEPA visés à l'article 6.1.3.2 ci-dessus.

##### ➤ **Virements SEPA COM Pacifique au crédit du compte**

Le Compte du Client peut être crédité de virements SEPA COM Pacifique occasionnels ou réguliers émis par lui-même depuis un compte tenu dans une banque située dans un COM du Pacifique ou émis par un tiers.

#### **6.1.3.5 Modalités communes de transmission et de retrait du consentement à une opération de virement**

La Banque et le Client conviennent que le Client donne son consentement à une opération de virement :

- pour les ordres de virement sur support papier, auprès de l'Agence : par la signature d'un ordre de virement par le Client ou son (ses) mandataire(s).
- pour les ordres de virement initiés à partir de l'espace personnel de banque à distance du Client : (après s'être connecté à cet espace selon la procédure d'authentification requise) : par la saisie de l'ordre de virement et sa validation, le cas échéant par le dispositif d'authentification forte requis par la Banque. .

Il est convenu que le Client peut révoquer un ordre de virement (ou plusieurs échéances de virement dans le cas d'un virement permanent), par écrit, sur l'espace personnel de banque à distance ou auprès de l'Agence de la Banque teneur de compte (au guichet ou par lettre), conformément aux modalités suivantes :

- l'ordre de virement immédiat effectué à l'agence est révoquant gratuitement jusqu'à sa réception par la Banque avant l'heure limite définie par cette dernière.
- l'ordre de virement réalisé sur l'espace personnel de banque à distance ou avec une carte bancaire est irrévocable dès sa réception par la Banque.

- l'ordre de virement différé est révoquant gratuitement au plus tard jusqu'à la fin du jour ouvrable précédant le jour convenu pour commencer l'exécution, avant l'heure limite définie par la Banque.

Le Client peut retirer son consentement à l'exécution d'un ordre de virement permanent au plus tard jusqu'à la fin du jour ouvrable précédant le jour convenu pour commencer l'exécution avant l'heure limite définie par la Banque. Toute opération postérieure est réputée non autorisée. La Banque peut prélever des frais pour ce retrait du consentement. Le cas échéant, ces frais sont mentionnés dans les Conditions Tarifaires.

La Banque et le Client conviennent que toute demande de révocation présentée après ces délais sera refusée.

Lorsque le Client donne son consentement explicite à l'exécution d'une opération, par l'intermédiaire d'un prestataire de services de paiement fournissant un service d'initiation de paiement (PSIP), il ne peut pas révoquer l'ordre de virement, réalisé par internet, après avoir donné son consentement à ce prestataire.

#### **6.1.3.6 Modalités d'exécution des virements SEPA et SEPA COM Pacifique**

##### ➤ **Moment de réception**

###### - **Virement immédiat**

Le moment de réception par la Banque d'un ordre de virement immédiat correspond à l'heure et à la date auxquelles la Banque reçoit effectivement les instructions du Client.

Un ordre de virement immédiat :

- effectué auprès de l'Agence est reçu par la Banque le jour ouvrable où la Banque reçoit les instructions du Client jusqu'à l'heure limite définie par la Banque au-delà de laquelle l'ordre de virement est réputé reçu le jour ouvrable suivant.
- initié à partir de l'espace personnel de banque à distance, est reçu par la Banque le jour ouvrable de la saisie de l'ordre de virement en ligne jusqu'à l'heure limite définie par la Banque au-delà de laquelle l'ordre de virement est réputé reçu le jour ouvrable suivant, complété des informations fournies par le Client (notamment les coordonnées bancaires du bénéficiaire fournies par ce dernier ou via le service agréé par la Banque).
- initié à l'un des guichets automatiques de la Banque avec une carte bancaire est reçu par la Banque le jour ouvrable de la saisie de l'ordre sur ledit guichet automatique.

###### - **Virement différé (occasionnel ou permanent)**

Pour les virements différés, qu'ils soient permanents ou occasionnels, la Banque et son Client conviennent que l'exécution de l'ordre de virement commencera ultérieurement :

- soit un jour donné,
- soit à l'issue d'une période déterminée,
- soit lorsque le payeur met les fonds à la disposition de sa banque.

Dans ce cas, le moment de réception est réputé être le jour convenu.

Si le jour convenu n'est pas un jour ouvrable pour la Banque, l'ordre de paiement est réputé avoir été reçu le jour ouvrable suivant.

##### ➤ **Délai maximal d'exécution des virements SEPA**

###### - **Virements émis :**

Il est convenu que leur montant est crédité sur le compte de la banque du bénéficiaire au plus tard à la fin du premier jour ouvrable suivant le moment de réception de l'ordre. Dès réception des fonds, la banque du bénéficiaire crédite le compte de son Client. Ce délai est prolongé d'un jour ouvrable supplémentaire pour les virements initiés sur support papier. Pour les virements impliquant une opération de change, ce délai ne peut dépasser quatre jours ouvrables à compter du moment de réception de l'ordre de virement.

###### - **Virements reçus :**

La banque du bénéficiaire met le montant de l'opération à disposition du bénéficiaire immédiatement après que son propre compte a été crédité, y compris pour les opérations qui se déroulent au sein de la Banque, lorsque, pour sa part :

- Il n'y a pas de conversion ; ou
- Il y a conversion entre l'euro et la devise d'un Etat membre de l'union Européenne ou entre les devises de deux Etats membres.

#### 6.1.4. Prélèvements SEPA

Le prélèvement SEPA est un prélèvement, ponctuel ou récurrent, libellé en euro initié par le créancier sur la base de l'autorisation préalable du débiteur formalisée par un mandat, les comptes des créancier et débiteur étant tenus dans des banques situées dans l'espace SEPA. Il peut donc être effectué en France ou de façon transfrontalière entre la France et un pays de l'espace SEPA, entre la France et l'une des collectivités d'outre-mer du Pacifique ou entre deux de ces collectivités.

Le prélèvement SEPA s'appuie sur un formulaire unique de mandat, mis à disposition par le créancier et conservé par lui et complété et signé par le débiteur, contenant un double mandat donné au créancier de présenter des demandes de prélèvements sur le compte désigné du débiteur et à la banque du débiteur l'autorisant à débiter ledit compte. Cette double autorisation peut être permanente s'il s'agit de paiements récurrents, ou unitaires, s'il s'agit d'un paiement ponctuel. Les données relatives à ce mandat sont transmises de façon électronique à la banque du débiteur lors de la présentation du prélèvement SEPA sur le compte du débiteur. Le mandat de prélèvement SEPA doit comporter l'identifiant créancier SEPA (ICS) du créancier ainsi que la Référence Unique du Mandat (RUM) qui, pour un créancier donné, identifie chaque mandat.

Il est convenu que le Client donne son consentement à l'exécution de prélèvements SEPA :

- soit en remettant ou en adressant par courrier à son créancier (le bénéficiaire) le formulaire de mandat papier de prélèvement SEPA dûment rempli (notamment obligation d'indiquer l'IBAN et le BIC du compte à débiter) et signé ;
- soit, le cas échéant, en complétant dûment en ligne le mandat électronique de prélèvement SEPA sur le site internet du créancier (bénéficiaire) et en le validant en ligne.

Le Client s'engage à respecter les termes des mandats convenus avec ses créanciers et à leur signaler tout changement de données le concernant figurant sur ces mandats, dont notamment les coordonnées bancaires du nouveau compte à débiter en cas de changement de banque. Dans ce cas, la Banque, en tant que nouvelle banque, s'engage à exécuter les prélèvements SEPA qui se présentent sur le compte du Client, sur la base d'un mandat de prélèvement SEPA antérieur.

Le créancier, qui détient et conserve le mandat, devra adresser au débiteur préalablement au débit une pré-notification (facture, avis, échéancier), précisant les montant(s) et date(s) d'échéance du(des) prélèvement(s) SEPA.

Le Client a la possibilité de refuser l'exécution de prélèvements SEPA sur le Compte. Ce refus doit être notifié d'une part, à la Banque par courrier et d'autre part, à tout créancier lui proposant ce mode de paiement. Le Client devra alors convenir d'un autre moyen de recouvrement avec le créancier.

Le Client peut révoquer une ou plusieurs échéances ou retirer son consentement à l'exécution de l'ensemble des échéances du prélèvement SEPA au plus tard à la fin du jour ouvrable précédant le jour de l'échéance avant l'heure limite définie par la Banque. Ce retrait de consentement a pour effet que toute opération postérieure est réputée non autorisée.

Le Client peut effectuer la révocation de l'ordre ou le retrait du consentement auprès de son Agence ou depuis son espace personnel de banque à distance (sous réserve de disponibilité du service), en communiquant l'ICS du créancier bénéficiaire ainsi que la RUM.

Un mandat de prélèvement SEPA pour lequel aucun ordre de prélèvement SEPA n'a été présenté pendant une période de trente-six (36) mois (à compter de la date d'échéance du dernier prélèvement SEPA, même si celui-ci a été refusé, rejeté, retourné ou remboursé par la banque du débiteur) devient caduc et ne doit donc plus être utilisé. De ce fait, le créancier n'est plus autorisé à émettre des prélèvements SEPA basés sur ce mandat caduc. Pour être autorisé à émettre à nouveau des prélèvements SEPA, le créancier doit obligatoirement faire signer au débiteur un nouveau formulaire de mandat qui comportera donc une nouvelle RUM.

##### 6.1.4.1 Droits du débiteur avant l'exécution des prélèvements SEPA

Le Client débiteur a le droit de donner instruction écrite à la Banque de :

- limiter l'encaissement des prélèvements SEPA à un certain montant et/ou une certaine périodicité,
- bloquer tout prélèvement SEPA sur son compte,
- bloquer les prélèvements SEPA initiés par un ou plusieurs créanciers désignés (Liste noire), ou

- n'autoriser que les prélèvements SEPA initiés par un ou plusieurs créanciers donnés (Liste blanche).

Lorsque le blocage des prélèvements est demandé par le Client après qu'il ait donné son consentement, le blocage s'effectue dans les conditions applicables au retrait de consentement précisées ci-dessus.

Les restrictions concernant le montant et/ou la périodicité, le blocage du(des) prélèvement(s) et l'autorisation de certains prélèvements prendront effet à compter des prochaines dates d'échéance de prélèvements. Elles ne peuvent pas s'appliquer aux prélèvements en cours d'exécution.

Certains services, à l'exception de l'inscription sur une liste noire, donneront lieu à une facturation indiquée aux Conditions Tarifaires.

##### 6.1.4.2 Contestation avant et après l'exécution d'un prélèvement SEPA

À réception de la pré-notification l'informant du montant et de la date d'échéance du ou des prélèvements SEPA, le Client en vérifie la conformité au regard de l'accord conclu avec son créancier.

En cas de désaccord, le Client doit intervenir immédiatement auprès de son créancier pour qu'il sursoie à l'exécution du prélèvement SEPA. Si le créancier refuse de prendre en compte cette demande ou ne peut plus interrompre l'exécution par sa banque de l'ordre de prélèvement, et dans les autres cas où le Client est fondé à le faire (exemple : s'il n'a pas donné son consentement au créancier), le Client a la possibilité auprès de sa Banque :

au plus tard à la fin du jour ouvrable précédant le jour de l'échéance avant l'heure limite définie par la Banque, de révoquer l'ordre de prélèvement avant son exécution. La demande de révocation doit être formulée par écrit communiqué à son Agence ou depuis son espace de banque à distance (sous réserve de disponibilité du service).

➤ après l'exécution du prélèvement SEPA, de contester l'opération et d'en demander son remboursement dans les délais décrits ci-après que le Client s'engage à respecter :

- soit dans un délai de huit(8) semaines à compter de la date du débit du compte, quel que soit le motif de la contestation du Client. Le Client est remboursé automatiquement par la Banque dans un délai maximum de dix (10) jours ouvrables suivant la réception par cette dernière de sa demande de remboursement, sauf en cas de reversement des fonds par le créancier.

Par exception, les prélèvements d'échéances de crédit contractés auprès de la Banque, notamment, ne donneront pas lieu à remboursement (Cf. article 6.2.2. ci-dessous).

- soit, passé ce délai de huit(8) semaines, dans un délai maximum de treize(13) mois à compter du débit en compte lorsqu'il s'agit d'un prélèvement non autorisé (du fait de l'absence d'un mandat de prélèvement ou suite à la révocation, par le Client, du mandat de prélèvement). Le Client est remboursé immédiatement par la Banque des opérations non autorisées conformément à l'article 6.2.2. ci-dessous. En cas de remboursement, le Client n'est cependant pas exonéré de ses éventuelles obligations vis-à-vis du créancier.

Le Client s'engage à résoudre directement avec son créancier tout litige commercial lié à un ou plusieurs prélèvements.

##### 6.1.4.3 Les prélèvements SEPA COM Pacifique relevant de l'article L. 722-1 du Code monétaire et financier

Pour les opérations en euro entre la France, ses départements d'outre-mer, Saint-Barthélemy, Saint-Martin, Saint-Pierre et Miquelon et les Collectivités d'Outre-Mer du Pacifique (la Nouvelle Calédonie, la Polynésie Française et les Iles Wallis et Futuna), un créancier peut émettre un prélèvement SEPA ponctuel ou récurrent dont les modalités sont précisées à l'article 6.1.4. ci-dessus.

Cependant, cette opération ne sera pas couverte par la réglementation SEPA, tant pour le débiteur que pour le créancier bénéficiaire de l'opération. Ce service n'est pas accessible pour les autres pays de la zone SEPA.

Le Client débiteur bénéficie des droits visés à l'article 6.1.4.1. ci-dessus.

##### 6.1.4.4 Modalités d'exécution des prélèvements SEPA et des prélèvements SEPA COM Pacifique

Le moment de réception d'un ordre de prélèvement SEPA correspond au jour de l'échéance. Si ce n'est pas un jour ouvrable, l'ordre est réputé avoir été reçu le jour ouvrable suivant.

La banque du bénéficiaire (banque du créancier du Client) transmet l'ordre de prélèvement SEPA à la Banque dans les délais convenus entre le bénéficiaire et sa banque. Ces délais doivent permettre le règlement à la date convenue.

### 6.1.5. TIPSEPA

Le TIPSEPA est un service de paiement qui permet le règlement de facture à distance par un prélèvement SEPA tel que décrit à l'article 6.1.4. ci-dessus.

Le prélèvement peut être ponctuel ou récurrent au choix du créancier émetteur.

Si l'il s'agit d'un prélèvement SEPA ponctuel, le TIPSEPA contient un mandat de prélèvement SEPA et le consentement du Client est donné en signant et datant la formule de TIPSEPA fournie par son créancier par laquelle il autorise d'une part, ce créancier à demander à la Banque le paiement des sommes qui lui sont dues et, d'autre part, la Banque à payer ces sommes au créancier par débit du compte indiqué dans le TIPSEPA.

Si l'il s'agit d'un prélèvement SEPA récurrent, le premier TIPSEPA signé par le Client contient le mandat de prélèvement SEPA et le consentement est donné par le Client pour le débit du montant présenté sur le TIPSEPA. Les TIPSEPA présentés ultérieurement par le créancier au Client seront considérés comme des consentements donnés par le Client pour le paiement des montants indiqués sur les TIPSEPA faisant référence au mandat constitué par le premier TIPSEPA.

La réception de la facture qui accompagne le TIPSEPA vaut pré-notification par le créancier.

Le moment de réception par la Banque correspond à la date de règlement interbancaire, s'agissant d'un paiement à vue.

Le Client ne peut plus révoquer l'ordre de paiement TIPSEPA dès que le TIPSEPA signé a été transmis au bénéficiaire (son créancier).

Les modalités d'exécution et de contestation des TIPSEPA sont celles applicables aux prélèvements SEPA (cf. articles 6.1.4. et 6.2.2. ci-dessus).

### 6.1.6. Téléversements SEPA

Le Téléversement SEPA est un service de paiement permettant aux débiteurs de régler des dettes (factures notamment) à distance par des moyens numériques par un prélèvement SEPA tel que décrit à l'article 6.1.4. ci-dessus.

Le Client signe un mandat de prélèvement SEPA par voie électronique sur le serveur du créancier. Cette signature vaut consentement du Client à l'ordre de paiement.

Le moment de réception par la Banque correspond au jour de l'échéance du paiement (jour convenu) ou, en l'absence d'échéance ou, dans le cas d'un paiement à vue, à la date de règlement interbancaire.

Le Client ne peut plus révoquer l'ordre de paiement par téléversement SEPA dès que l'ordre de paiement a été transmis au bénéficiaire ou dès que le Client a donné son consentement à l'exécution de l'opération de paiement au bénéficiaire.

Les modalités d'exécution et de contestation des téléversements SEPA sont identiques à celles relatives aux prélèvements SEPA (cf. articles 6.1.4. et 6.2.2.).

### 6.1.7. Paiements et retraits par carte

Les caractéristiques et les modalités de fonctionnement des cartes de paiement et des cartes de retrait sont décrites dans le contrat carte en vigueur.

#### Important : Retrait de la carte fonctionnant sur le Compte

Une inscription au Fichier central des retraits de cartes bancaires géré par la Banque de France est réalisée lorsqu'un incident de paiement (toute opération effectuée au moyen d'une carte qui ne peut être couverte par la provision disponible du compte) résultant directement de l'usage de

la carte n'a pas été régularisé suite à la notification par la Banque au titulaire de la carte et/ou titulaire(s) du compte sur lequel elle fonctionne.

La finalité principale de ce Fichier consiste à éviter qu'une banque ne décide de délivrer une carte 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.

Lorsque la Banque décide de déclarer audit Fichier sa décision de retrait de la carte, elle en informe le titulaire de la carte et/ou le(s) titulaire(s) du Compte sur lequel fonctionne ladite carte, par tout moyen et l'invite/les invite à régulariser cet incident dans le délai de cinq (5) jours ouvrés.

#### ➤ Information relative aux retraits et paiements par carte libellés dans toute devise de l'E.E.E. autre que la devise du compte du Client (à compter du 19 avril 2021)

La Banque envoie gratuitement au Client, pour chaque carte de paiement délivrée au Client par la Banque et liée au même compte, un message électronique indiquant le total des frais de conversion en marge de pourcentage du taux de change BCE (Banque Centrale Européenne) et le montant des autres frais éventuels, dès la réception par la Banque d'un ordre de retrait d'espèces ou de paiement par carte au point de vente, libellé dans toute devise de l'E.E.E. autre que la devise du compte du Client.

La Banque enverra cette notification au Client en utilisant le ou les moyens de communication suivants : e-mail sur son adresse e-mail communiquée à la Banque dans les Conditions Particulières ou à défaut, notification automatique hors application.

Le Client a la possibilité de refuser de recevoir ces messages électroniques depuis l'application mobile de la Banque.

## 6.2. Modalités générales d'exécution des services de paiement

### 6.2.1 Refus d'exécution

La Banque est fondée, dans certains cas, à refuser l'exécution d'un ordre de paiement, notamment en raison d'un défaut de provision suffisante sur le compte, d'une erreur matérielle ou d'une disposition législative ou réglementaire en vigueur.

Pour les opérations de paiement relevant de l'article L. 133-1 du Code monétaire et financier, lorsque la Banque refuse d'exécuter un ordre de paiement, elle en informe le Client par tout moyen, dès que possible et, en tout état de cause, au plus tard à la fin du premier jour ouvrable suivant le refus d'exécution de l'ordre de paiement. La Banque indique également au Client, si possible et à moins d'une interdiction en vertu d'une disposition du droit de l'Union européenne ou du droit national pertinente, les motifs de ce refus et, en cas d'erreur matérielle, la correction appropriée. Un ordre de paiement refusé est réputé non reçu et ne peut donc engager la responsabilité de la Banque au titre de l'article 6.2.2 ci-après. Lorsque le refus est objectivement justifié, la Banque a la possibilité d'imputer des frais pour une telle notification qui sont mentionnés dans les Conditions Tarifaires.

Pour l'exécution correcte de ses ordres de paiement relevant de l'article L. 133-1 du Code monétaire et financier, le Client doit communiquer l'identifiant unique du bénéficiaire, donnée permettant d'identifier ce dernier et/ou son compte. Il s'agit de l'identifiant international du compte (ci-après « IBAN ») du bénéficiaire (cf. supra, article 3.3.) et l'identifiant international de la banque de ce dernier (ci-après « BIC »). Ces coordonnées bancaires sont communiquées au Client par le bénéficiaire qui les obtient de sa banque.

Pour les opérations nationales et transfrontières à l'intérieur de l'Espace Economique Européen, le Client fournira uniquement son IBAN et celui du débiteur dans son ordre de paiement.

### 6.2.2 Responsabilité des banques liée à l'exécution de l'opération de paiement

#### 6.2.2.1 Identifiant unique erroné ou incomplet

Un ordre de paiement exécuté par la Banque conformément à l'identifiant unique fourni par le Client est réputé dûment exécuté pour ce qui concerne le bénéficiaire désigné par l'identifiant unique (IBAN, BIC). Si l'identifiant unique fourni est inexact, la Banque n'est pas responsable de la mauvaise exécution de l'opération de paiement. Elle s'efforce toutefois de récupérer les fonds engagés dans l'opération de paiement et peut pour ce faire imputer des frais au Client. La banque du bénéficiaire erroné communique à la banque du payeur toutes les informations utiles pour récupérer les fonds. Si la banque du payeur ne parvient pas à récupérer les fonds engagés dans l'opération de paiement, elle met à disposition du

Client, à sa demande, les informations qu'elle détient pouvant documenter un recours en justice du payeur en vue de récupérer les fonds.

Si le Client fournit des informations supplémentaires ou des informations définies dans la Convention ou les contrats de services de paiement associés comme nécessaires à l'exécution de l'opération de paiement, la Banque n'est responsable que de l'exécution de l'opération de paiement conformément à l'identifiant unique que le Client a fourni.

#### 6.2.2.2 Virements

- **Pour les virements émis** : la Banque est responsable de leur bonne exécution jusqu'à réception du montant de l'opération de paiement par la banque du bénéficiaire conformément aux dispositions de l'article 6.1.3.2. ci-dessus.

Dans le cas d'une opération mal exécutée pour laquelle sa responsabilité est engagée, la Banque restitue sans tarder au Client le montant de l'opération concernée et si besoin est, rétablit le compte dans la situation qui aurait prévalu si l'opération n'avait pas eu lieu. La date de valeur à laquelle le compte du Client est crédité n'est pas postérieure à la date à laquelle il a été débité.

Lorsqu'une opération de paiement est exécutée tardivement, la banque du bénéficiaire veille, à la demande de la Banque agissant pour le compte du Client, à ce que la date de valeur à laquelle le compte du bénéficiaire a été crédité ne soit pas postérieure à la date de valeur qui lui aurait été attribuée si l'opération avait été correctement exécutée.

Lorsqu'un ordre de paiement est initié par le Client par l'intermédiaire d'un prestataire de services de paiement fournissant un service d'initiation de paiement, la Banque rembourse au Client le montant de l'opération de paiement non exécutée ou mal exécutée et, le cas échéant, rétablit son compte dans l'état où il se serait trouvé si l'opération de paiement mal exécutée n'avait pas eu lieu.

Le Client devra fournir à la Banque tous les éléments relatifs à l'intervention du prestataire de service de paiement fournissant un service d'initiation de paiement.

Si le prestataire de services de paiement fournissant un service d'initiation de paiement est responsable de la non-exécution, de la mauvaise exécution ou de l'exécution tardive de l'opération de paiement, il indemnise immédiatement la Banque, à sa demande, pour les pertes subies ou les sommes payées en raison du remboursement du payeur.

La Banque, y compris, le cas échéant, le prestataire de services de paiement fournissant un service d'initiation de paiement, fournit des éléments afin de prouver la fraude ou la négligence grave commise par le Client.

- **Pour les virements reçus** : la Banque est responsable de leur bonne exécution à l'égard du Client à compter de la réception du montant de l'opération de paiement. Elle met immédiatement le montant de l'opération de paiement à sa disposition et, si besoin est, crédite son compte du montant correspondant. Lorsqu'une opération de paiement est exécutée tardivement, la Banque veille, à la demande de la banque du payeur, à ce que la date de valeur à laquelle le compte du Client a été crédité ne soit pas postérieure à la date de valeur qui lui aurait été attribuée si l'opération avait été correctement exécutée.

#### 6.2.2.3. Prélèvements SEPA, TIPSEPA, téléversements SEPA

La Banque est responsable de la bonne exécution de l'opération une fois que l'ordre de paiement lui a été transmis par la banque du bénéficiaire. Elle débite le compte du Client et met le montant de l'opération à la disposition de la banque du bénéficiaire à la date convenue.

En cas d'opération de paiement mal exécutée, lorsque la Banque est responsable, elle restitue au Client, si besoin et sans tarder, le montant de l'opération concernée et rétablit le compte débité dans la situation qui aurait prévalu si l'opération n'avait pas eu lieu. La date de valeur attribuée au montant de l'opération sur le compte du Client n'est pas postérieure à la date de valeur qui lui aurait été attribuée si l'opération avait été correctement exécutée.

Toutefois, lorsque la Banque du payeur prouve que la banque du bénéficiaire a reçu le montant de l'opération, l'obligation prévue au précédent alinéa ne s'applique pas, quand bien même l'exécution de l'opération était retardée. Dans ce cas, la banque du bénéficiaire attribue une date de valeur au montant de cette opération sur le compte du bénéficiaire qui n'est pas postérieure à la date de valeur qui lui aurait été attribuée si l'opération avait été correctement exécutée.

Pour les téléversements SEPA, la responsabilité de la Banque ne peut être engagée en cas de dysfonctionnement des moyens numériques utilisés par le débiteur.

#### 6.2.2.4. Versements et retraits d'espèces

La Banque est responsable de la bonne exécution de l'opération de paiement à l'égard du Client.

#### 6.2.2.5. Recherche d'opérations

Dans le cas d'une opération mal exécutée, sans préjudice de sa responsabilité et sur demande du Client, la Banque s'efforce de retrouver la trace de l'opération de paiement et notifie au Client, sans frais pour celui-ci, le résultat de sa recherche.

#### 6.2.2.6. Frais et intérêts

La Banque est redevable, à l'égard du Client, des frais et intérêts qu'il a supportés du fait de la mauvaise exécution de l'opération de paiement dont elle est responsable.

#### 6.2.2.7. Exceptions

La Banque n'est pas responsable en cas de force majeure, si elle est liée par d'autres obligations légales nationales ou communautaires et si le Client n'a pas contesté l'opération selon les modalités visées à l'article 6.2.2. ci-dessous.

#### 6.2.3 Délais et modalités de contestation

Le Client doit vérifier dès réception l'exactitude des mentions portées sur le relevé de compte en vue de contacter immédiatement son Agence pour toute erreur ou omission. Le relevé de compte est également susceptible de contenir des informations concernant la Convention (modification des Conditions Tarifaires, des Conditions Générales, ...).

**6.2.3.1. Pour les opérations de paiement relevant des articles L.133-1 et L. 722-1 du Code monétaire et financier (virements, prélèvements, TIPSEPA ...),**

#### a) Opérations non autorisées ou mal exécutées

Le Client doit signaler, sans tarder, à la Banque les opérations non autorisées ou mal exécutées qu'il conteste et ce, dans un délai maximum de treize (13) mois suivant la date de débit en compte de cette opération, sous peine de forclusion.

Ces dispositions s'appliquent également en cas d'intervention d'un prestataire de services de paiement fournissant un service d'initiation de paiement dans l'opération de paiement.

La Banque rembourse au Client le montant de l'opération non autorisée immédiatement après avoir pris connaissance de l'opération ou après en avoir été informée, et en tout état de cause 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 si elle communique ces 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 toutefois contrepasser le montant du remboursement ainsi effectué, en informant le Client, dans l'hypothèse où elle serait à même, soit d'établir que l'opération en cause a bien été autorisée ou soit de fournir les éléments prouvant la fraude ou la négligence grave commise par le Client et, dans la limite du solde disponible du compte de celui-ci.

Les conditions de responsabilité et de remboursement pour les virements que le Client conteste avoir autorisés, effectués depuis l'espace de banque à distance du Client, sont décrites dans le contrat de banque à distance du Client.

L'ensemble de ces règles s'appliquent y compris, lorsque l'opération de paiement non autorisée est initiée par l'intermédiaire d'un prestataire de services de paiement fournissant un service d'initiation de paiement et ce, même si le prestataire de services de paiement qui a fourni le service d'initiation de paiement est responsable de l'opération de paiement non autorisée. Dans ce cas, ce prestataire doit indemniser immédiatement la Banque, à sa demande, pour les pertes subies ou les sommes payées en raison du remboursement du Client, y compris le montant de l'opération de paiement non autorisée.

La Banque pourra facturer au Client des frais de recherche de preuve dans le cas où sa contestation s'avérerait infondée. Ces frais sont indiqués dans les Conditions Tarifaires.

Concernant les opérations mal exécutées, les règles de responsabilité sont mentionnées à l'article 6.2.2.

## b) Opérations autorisées

Le Client peut contester **les opérations de prélèvement SEPA et SEPA COM Pacifique** et en demander le remboursement dans un délai de huit (8) semaines à compter de la date du débit du compte, quel que soit le motif de sa contestation conformément à l'article 6.1.4.2. ci-dessus.

Conformément à l'article L. 133-25-2 du Code monétaire et financier, il est convenu entre la Banque et le Client que ce dernier n'a pas droit au remboursement d'une opération de paiement pour laquelle il a donné son consentement directement à la Banque (notamment les prélèvements des échéances de crédit contractés auprès de la Banque). Dès lors que le Client retirerait son consentement à ces prélèvements, il bénéficierait du droit au remboursement des opérations non autorisées dans les conditions ci-dessus. Le Client est informé des conséquences d'éventuelles échéances impayées liées à ce retrait de consentement dans le contrat de crédit concerné.

Les modalités de remboursement des opérations par carte autorisées sont définies au contrat carte.

**6.2.3.2. Pour les opérations de paiement ne relevant pas de l'article L. 133-1 du Code monétaire et financier (chèques, ...)**, les contestations relatives aux opérations figurant sur un relevé de compte doivent être formulées à la Banque au plus tard dans le mois suivant l'envoi du relevé de compte.

Passé ce délai, le Client est réputé, sauf à rapporter la preuve contraire, avoir approuvé les opérations constatées sur son relevé de compte.

Les contestations sont faites auprès de l'Agence qui gère le Compte ou par courrier recommandé avec demande d'avis de réception, selon les modalités prévues à l'article 14.4 ci-dessous.

## 6.2.4. Interrogation par les prestataires de services de paiement émetteurs de cartes – Demandé de disponibilité des fonds (sous réserve de disponibilité du service)

En cas de paiement par carte, la Banque, à la demande d'un prestataire de services de paiement émetteur de cet instrument, confirme immédiatement si le montant nécessaire à l'exécution de l'opération est disponible sur le Compte du Client, sous réserve que :

- le Client ait souscrit au service de banque à distance au moment de la demande ;
- le Client ait donné son consentement exprès à la Banque, dans les Conditions Particulières, afin qu'elle réponde aux demandes d'un prestataire de services de paiement émetteurs de cartes donné en vue de confirmer que le montant correspondant à l'opération concernée est disponible sur le Compte, que l'opération ait initiée par le Client lui-même ou par le porteur/titulaire de la carte s'il est différent ;
- ce consentement ait été donné avant la première demande de confirmation.

Le Client doit également donner son consentement exprès au prestataire de services de paiement émetteur de carte afin qu'il demande cette confirmation.

## 6.2.5. Les services d'information sur les comptes de paiement et d'initiation de paiement

### a) Utilisation par le Client du service d'information sur les comptes

Si le Client a souscrit au service de banque à distance, il peut accéder aux données de son compte par l'intermédiaire d'un prestataire de services de paiement de son choix fournissant le service d'information sur les comptes. Le Client doit donner son consentement exprès au prestataire d'information sur les comptes en vue de l'accès aux données du compte. Ce prestataire d'informations sur les comptes est tenu de disposer de l'enregistrement prévu par la réglementation en vigueur.

La Banque fournit également ce service d'information sur les comptes par l'intermédiaire de son service de banque à distance.

### b) Utilisation par le Client du service d'initiation de paiement

Si le Client a souscrit au service de banque à distance, il peut initier une opération de paiement (virement), par l'intermédiaire d'un prestataire de services de paiement fournissant un service d'initiation de paiement.

Le Client doit donner son consentement explicite à l'exécution de l'opération, par l'intermédiaire du prestataire d'initiation de paiement. Ce prestataire d'initiation de paiement est tenu de disposer de l'agrément exigé par la réglementation en vigueur.

### ➤ Refus d'accès au Compte

La Banque peut refuser l'accès au Compte du Client à un prestataire de services de paiement fournissant un service d'information sur les comptes ou d'initiation de paiement l'accès au Compte du Client, sur la base de raisons objectivement motivées et documentées liées à un accès non autorisé ou frauduleux au Compte par ce prestataire, y compris l'initiation non autorisée ou frauduleuse d'une opération de paiement.

Dans ces cas, la Banque informe le Client, dans son espace personnel de banque à distance, du refus d'accès au Compte et des raisons de ce refus. Cette information est, si possible, donnée au Client avant que l'accès ne soit refusé et au plus tard immédiatement après ce refus, à moins que le fait de fournir cette information ne soit pas communicable pour des raisons de sécurité objectivement justifiées ou soit interdit en vertu d'une autre disposition du droit de l'Union Européenne ou de droit Français pertinente.

La Banque permet l'accès au Compte dès lors que les raisons mentionnées précédemment n'existent plus.

Lorsque la Banque refuse à un prestataire de services de paiement fournissant un service d'information sur les comptes ou un service d'initiation de paiement l'accès au compte du Client conformément au paragraphe ci-dessus, la Banque notifie immédiatement cet incident à la Banque de France. La notification contient les informations pertinentes relatives à cet incident et les raisons justifiant les mesures prises. La Banque de France évalue cet incident, prend au besoin des mesures appropriées et, si elle l'estime nécessaire, en informe l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution en application de l'article L. 631-1 du Code monétaire et financier.

## 6.3. Chèque

### 6.3.1 Délivrance du chéquier

Les chèquiers ou formules de chèques peuvent être délivrés par la Banque en concertation avec le Client et à la condition que celui-ci ne soit pas sous le coup d'une interdiction bancaire ou judiciaire d'émettre des chèques.

La Banque peut avoir convenance à ne pas, ou à ne plus, délivrer au Client de formules de chèques ; en ce cas, elle lui communiquera les raisons de sa décision, au besoin par écrit, s'il en formule la demande par écrit.

En cas de refus de délivrance de chéquier, la Banque s'engage à réexaminer périodiquement la situation du Client, sur demande de celui-ci.

Le Client s'engage à n'émettre des chèques qu'au moyen de formules mises à sa disposition par la Banque, conformément aux normes en vigueur.

Selon les indications du Client figurant aux Conditions Contractuelles de la Convention de compte, les chèquiers sont :

- soit, tenus à la disposition du Client à l'agence physique qui gère le Compte,
- soit envoyés selon les modalités prévues dans les Conditions Tarifaires.

En cas de non-réception, le Client doit former immédiatement opposition selon les modalités précisées ci-après.

Les chèquiers sont renouvelés soit automatiquement, en fonction de l'utilisation du chéquier précédent, soit à la demande du Client.

La Banque peut refuser au Client le renouvellement de ses chèquiers ou lui demander à tout moment, par lettre recommandée avec avis de réception, leur restitution immédiate, en lui fournissant les raisons de sa décision

Le Client ne peut affecter une de ses remises de chèques à un traitement particulier sans l'accord préalable de la Banque sauf pour régulariser un chèque impayé en application de l'article L. 131-74 du Code monétaire et financier.

### **Chèques barrés et non-endossables**

Les formules de chèques délivrées sont pré-barrées et non endossables sauf en faveur d'une banque ou d'un établissement assimilé. Le bénéficiaire ne peut donc transmettre le chèque à un tiers par voie d'endossement ni se le faire payer en le remettant aux guichets de la Banque tirée, sauf s'il est lui-même Client de la même agence.

Les chéquiers non retirés au guichet dans le délai de deux (2) mois à compter du jour de mise à disposition en agence, sont détruits et donnent lieu à une facturation conformément aux Conditions Tarifaires.

### **6.3.2 Remises de chèques à l'encaissement**

#### **a) Remises de chèques - Généralités**

Les chèques dont le Client est personnellement bénéficiaire peuvent être remis à l'encaissement dans les agences de la Banque, par envoi postal sous sa responsabilité ou remise à l'agence sous enveloppe accompagnée d'un bordereau de remise de chèque mis à disposition par la Banque, dûment complété et signé par le Client.

En l'absence de reconnaissance contradictoire du montant des valeurs déposées, seul le décompte effectué ultérieurement par la Banque fait foi jusqu'à preuve du contraire.

Dans tous les cas, il est nécessaire que le Client endosse le chèque, c'est-à-dire qu'il signe et porte au dos du chèque le numéro du compte à créditer.

En principe, le montant du chèque remis à l'encaissement est disponible dès que l'écriture de crédit apparaît sur le compte du Client, ce qui constitue une avance.

Cependant, sous réserve des dispositions prévues par l'article L. 131-82 du code monétaire et financier, la Banque peut, après avoir informé le Client par tout moyen (notamment par affichage sur son espace personnel de banque à distance), refuser de faire cette avance sur un chèque encaissé pour l'une ou plusieurs des raisons mentionnées ci-dessous pouvant caractériser des indices d'irrégularité ou des manœuvres frauduleuses sur le compte du client :

- 1) Montant ou mode des remises de chèques inhabituels ;
- 2) Nombre inhabituel de chèques remis à l'encaissement ;
- 3) Fréquence élevée des remises de chèques ;
- 4) Opérations récentes et inhabituelles effectuées sur le compte avant la remise de chèques ;
- 5) Aspect anormal du chèque permettant de présumer sa falsification ou une opération frauduleuse.

Dans l'hypothèse où la Banque refuserait d'effectuer l'avance à l'encaissement du chèque pour l'une des raisons ci-dessus énumérées, elle devra, pendant une période pouvant aller jusqu'à quinze (15) jours ouvrés à compter de la date d'encaissement du chèque (ci-après « délai d'encaissement » ou « délai d'indisponibilité »), effectuer toutes les vérifications nécessaires pour contrôler la régularité de l'opération et s'assurer notamment de la présence des mentions légales obligatoires à la validité du chèque, de la réalité et la suffisance de la provision, ou de l'absence d'une cause légitime d'opposition comme celles qui figurent notamment à l'article L. 131-35 du code monétaire et financier.

Au plus tard à l'expiration du délai de quinze (15) jours ouvrés, le compte du Client sera crédité du montant du chèque si les vérifications effectuées par la Banque ont permis de s'assurer de la régularité de l'opération.

Si à l'issue du délai de quinze (15) jours, toute suspicion de fraude ou d'infraction n'a pas été levée, la banque pourra prolonger ce délai dans la limite des soixante 60 jours calendaires à compter de l'encaissement du chèque, et ce, après avoir informé le Client par tout moyen de cette prolongation, de la nature de la fraude ou de l'infraction suspectée et des raisons de cette suspicion.

Si un chèque revient impayé après avoir été porté au crédit du compte du Client, la Banque se réserve la faculté d'en porter le montant au débit de ce dernier, immédiatement et sans information préalable.

Si le motif du rejet est l'insuffisance de la provision, le Client a la possibilité de représenter plusieurs fois le chèque. A l'issue d'un délai de (30) trente jours à compter de la première présentation, un certificat de non-paiement sera délivré au Client par la banque de l'émetteur du chèque, soit sur demande du Client, soit automatiquement en cas de nouvelle présentation infructueuse après l'expiration de ce délai. Ce certificat permet au Client de bénéficiaire, pour obtenir le paiement du chèque, d'une procédure rapide dont les modalités sont précisées sur le certificat de non-paiement.

#### **b) Remise de chèques déplacés**

Les chèques peuvent également être remis à l'encaissement dans toutes les agences physiques d'une autre banque du même réseau, par remise à l'agence sous enveloppe accompagnée d'un bordereau dédié, dûment complété et signé par le Client ou par tout autre moyen mis à sa disposition par la Banque.

#### **c) Remises de chèques de banque à l'encaissement**

Pour certains paiements importants, le Client peut exiger de son débiteur qu'il lui remette un chèque de banque. Ce chèque, libellé à son ordre, est émis par la banque du débiteur (et non par le débiteur lui-même), ce qui constitue une garantie importante de l'existence de la provision. Les chèques de banque sont portés au crédit du Compte du Client dans les conditions prévues ci-dessus.

#### **d) Remise de chèques étrangers**

Les chèques payables à l'étranger peuvent de la même façon être portés au crédit du Compte du Client, et donnent lieu à des commissions prévues par les Conditions Tarifaires (sous réserve de disponibilités de service).

### **6.3.3 Paiements par chèque**

Le Client doit s'assurer, préalablement à l'émission d'un chèque, qu'une provision suffisante et disponible existe au compte, et la maintenir jusqu'à la présentation du chèque au paiement, dans la limite de la durée de validité de celui-ci, fixée à un (1) an et huit (8) jours à compter de la date d'émission pour un chèque émis et payable en France métropolitaine.

La provision est constituée des sommes disponibles inscrites au crédit du Compte ainsi que du montant de l'autorisation de découvert éventuellement consentie par la Banque.

#### **a) Conséquences de l'émission d'un chèque sans provision - Interdiction bancaire d'émettre des chèques – Principes**

Avant de rejeter le chèque pour défaut de provision, la Banque l'informe préalablement des conséquences qu'aurait un rejet de chèque pour défaut de provision et notamment du montant des frais et commissions dus à la Banque et indiqués dans les Conditions Tarifaires. Cette information est communiquée par la Banque, selon les moyens prévus aux Conditions Contractuelles (courrier simple, appel téléphonique au numéro indiqué aux Conditions Contractuelles ou si le Client a souscrit au service « e-Documents », mise à disposition de la lettre dans l'espace « e-Documents » du service de banque à distance avec notification par e-mail et/ou par SMS de cette mise à disposition), des conséquences qu'aurait un rejet de chèque pour défaut de provision et notamment du montant des frais et commissions dus à la Banque et indiqués dans les Conditions Tarifaires.

La preuve de l'information peut être rapportée par tous moyens notamment l'absence de retour « Pli non distribué » de la lettre simple.

En cas de présentation au paiement de plusieurs chèques non provisionnés dans la même journée, le Client recevra une information préalable visant tous les chèques rejetés au cours de cette même journée.

Lorsque la Banque refuse le paiement d'un chèque pour absence ou insuffisance de provision, elle adresse au Client un courrier recommandé avec demande d'avis de réception (en format papier ou électronique) :

- lui enjoignant de restituer, à toutes les banques dont il est Client, les formules de chèques en sa possession ou en celle de ses mandataires ;
- lui interdisant d'émettre des chèques autres que des chèques de retrait ou des chèques de banque, sur quelque compte que ce soit, jusqu'à régularisation de l'incident ou, à défaut, pendant cinq (5) ans; cette interdiction est dénommée "interdiction bancaire".

L'interdiction bancaire touche le Client alors même que le chèque en cause a été émis par l'un de ses mandataires.

La Banque informe également les éventuels mandataires détenteurs de chéquier(s), que le Client lui aura fait connaître, qu'il ne leur est plus possible, jusqu'à régularisation, d'émettre des chèques sur le compte ayant enregistré l'incident.

La Banque est également tenue d'informer la Banque de France de l'incident. Le Client sera alors inscrit au Fichier Central des Chèques (FCC) pendant cinq (5) ans, à défaut de régularisation des incidents.

## **b) Interdiction d'émettre des chèques – cas particulier des comptes joints ou indivis**

Lorsque le chèque sans provision a été émis par l'un des co-titulaires d'un compte joint ou indivis, l'interdiction bancaire touche l'ensemble des co-titulaires de ce Compte. Ces derniers ne peuvent donc plus émettre de chèques, jusqu'à régularisation de l'incident ou, à défaut, pendant cinq (5) ans, sur le compte concerné comme sur l'ensemble des autres comptes dont ils sont titulaires, individuellement ou collectivement.

Par exception à ce qui précède, les co-titulaires peuvent, d'un commun accord, désigner l'un d'entre eux comme responsable des incidents de paiement de chèques qui pourraient intervenir sur le compte joint ou indivis, ce qui a pour conséquence, s'agissant de la personne désignée, une interdiction d'émettre des chèques sur l'ensemble de ses comptes, quel que soit l'émetteur du chèque sans provision. Les autres co-titulaires ne sont interdits d'émettre des chèques que sur le seul compte ayant enregistré l'incident.

La désignation du co-titulaire peut être révoquée par l'un quelconque des co-titulaires par lettre recommandée avec avis de réception adressée à l'Agence qui gère le compte ou signature d'un document auprès de cette Agence. Le co-titulaire qui dénonce la désignation doit en informer les autres co-titulaires.

La dénonciation de la convention de compte joint ou indivis entraîne automatiquement la révocation de la désignation du co-titulaire responsable, les règles visées au premier alinéa ci-dessus s'appliquant alors.

## **c) Régularisation des incidents de paiement**

Le Client bénéficie cependant de la possibilité de recouvrer le droit d'émettre des chèques, s'il procède à la régularisation de l'incident :

- soit en réglant directement le bénéficiaire et en justifiant de ce paiement par la remise de l'original du chèque à la Banque. Dans ce cas, il appartient au Client de s'assurer que le bénéficiaire est en mesure de lui restituer immédiatement le chèque. En vue de cette régularisation, la Banque n'acceptera en aucun cas, la seule attestation du bénéficiaire ou une simple copie du chèque.
- soit en constituant une provision suffisante et disponible, bloquée et affectée au paiement des chèques durant un(1) an et huit(8) jours. Si le chèque n'est pas représenté, cette somme redevient disponible à l'issue de ce délai.
- soit en constatant que le chèque a été payé sur nouvelle présentation, ce dont il doit en justifier à la Banque par l'écriture en compte.

Indépendamment de ces modalités, un incident de paiement peut être annulé si le Client établit que le rejet du chèque provient d'une erreur de la Banque ou s'il établit qu'un événement non imputable à l'une des personnes habilitées à faire fonctionner le compte a entraîné la disparition de la provision.

## **d) Effets de la régularisation des incidents de paiement**

Lorsque tous les incidents de paiement enregistrés sur un même compte ont été régularisés, la Banque remet au Client une attestation de régularisation. Cette attestation lui précise qu'il recouvre la faculté d'émettre des chèques sous réserve qu'il ne soit pas sous le coup d'une interdiction judiciaire ou d'une interdiction bancaire prononcée au titre d'incidents survenus sur un autre compte ouvert à la Banque ou dans tout autre établissement.

## **e) Opposition au paiement d'un chèque**

La loi prévoit que l'opposition au paiement d'un chèque ne peut être faite que pour l'un des motifs suivants : perte, vol ou utilisation frauduleuse du chèque, procédure de sauvegarde, redressement ou liquidation judiciaires du porteur. La Banque ne peut donc prendre en compte les oppositions qui seraient fondées sur un autre motif et, notamment, sur l'existence d'un litige commercial avec le bénéficiaire du chèque.

Toute opposition qui ne serait pas fondée sur l'un des motifs ci-dessus exposerait le Client à des sanctions pénales (emprisonnement de cinq ans et amende de 375.000 euros).

L'opposition au paiement d'un chèque doit être immédiatement formée par le Client auprès de l'Agence par écrit, quel que soit le support de cet écrit (par lettre, télécopie, bordereau d'opposition, déclaration écrite auprès de l'Agence, ...). L'opposition doit obligatoirement préciser le motif de cette dernière et indiquer, si possible, le numéro de la ou des formules en cause et le cas échéant, être accompagnée d'une copie du récépissé du dépôt de plainte.

Dès réception d'une opposition légalement justifiée, la Banque est fondée à bloquer la provision du chèque dont le montant est connu.

## **f) Paiement par chèque de banque**

Le Client peut obtenir un chèque de banque auprès de la Banque moyennant paiement d'une commission prévue aux Conditions Tarifaires. Après avoir débité le compte du Client du montant du chèque, l'agence remet à celui-ci un chèque tiré sur la Banque et libellé à l'ordre du bénéficiaire.

## **7. Découvert**

Excepté en cas d'accord de la Banque, le Compte de dépôt du Client ne doit jamais être débiteur. Ainsi, il est rappelé qu'avant d'effectuer toute opération au débit du Compte, le Client doit s'assurer que le Compte dispose d'une provision suffisante et disponible, que cette provision subsistera jusqu'à la réalisation effective de l'opération et que, par conséquent, l'exécution de cette opération n'entraînera pas un dépassement du montant maximum de son autorisation de découvert ou, s'il ne bénéficie pas d'une telle autorisation, ne rendra pas débiteur le solde du Compte.

### **7.1. Découvert non autorisé ou dépassement de l'autorisation de découvert**

A défaut de provision suffisante et disponible, le Client s'expose au rejet de ses opérations débitrices.

En cas d'incident de fonctionnement, la Banque se réserve la faculté de remettre en cause la disponibilité de tout ou partie des services ou moyens de paiement et/ou de retrait attachés au Compte du Client (retrait ou blocage de la carte, résiliation de l'autorisation de découvert...).

A titre exceptionnel, la Banque peut autoriser un dépassement qui ne constitue aucunement un droit pour le Client ni un engagement de consentir une autorisation de découvert permanente ou temporaire.

Le Client, en conséquence, devra immédiatement régulariser sa situation à première demande de la Banque.

Le solde débiteur excédant le montant maximum de l'autorisation de découvert ou, en l'absence d'une telle autorisation, l'intégralité du solde débiteur du compte, porte intérêts au taux du découvert non autorisé et donne lieu à perception de frais définis dans les Conditions Tarifaires. La Banque informe par courrier le Client de ce dépassement.

En cas de non remboursement du solde débiteur devenu exigible et exigé, le Client est susceptible d'être inscrit au Fichier national des Incidents de remboursement des Crédits aux Particuliers accessible à l'ensemble des établissements de crédit.

### **7.2. Autorisation de découvert**

#### **a) Octroi et fonctionnement**

Le Client peut bénéficier, sauf s'il est mineur non émancipé ou majeur protégé, d'une autorisation de découvert sous réserve de l'accord de la Banque.

L'octroi de cette autorisation de découvert est conditionné à l'absence d'interdiction, bancaire ou judiciaire, d'émettre des chèques et à l'absence d'inscription au Fichier National des Incidents de remboursement des Crédits aux Particuliers (FICP). Le Client est informé que dans le cadre de la procédure d'octroi de l'autorisation de découvert, la Banque consulte le FICP.

L'autorisation de découvert à durée indéterminée permet au Client de rendre débiteur le solde de son Compte, dans la limite du montant maximum de l'autorisation de découvert défini dans les Conditions Contractuelles ou dans une convention spécifique et pendant des périodes qui ne peuvent excéder chacune trente (30) jours consécutifs, le Compte devant redevenir créditeur entre chaque période. A condition que le nouveau montant n'excède pas 1500 euros, la Banque a la possibilité d'augmenter, le cas échéant, le montant maximum de l'autorisation de découvert après avoir informé le Client par lettre, message MSI (Messagerie Sécurisée Internet) ou tout autre support durable. Cette information précisera le nouveau montant de l'autorisation de découvert, sa date d'application et le TAEG et vaudra avenant aux Conditions Contractuelles ou à la convention spécifique préalablement en vigueur. Le Client peut, à tout moment, convenir avec son conseiller de modifier le montant maximum de son autorisation de découvert en contactant son agence. L'absence de mise en œuvre de cette faculté d'augmentation du

montant de l'autorisation de découvert ne saurait engager la responsabilité de la Banque.

L'autorisation de découvert ponctuelle négociée permet au Client de rendre débiteur le solde du Compte dans la limite du montant maximum et de la durée de l'autorisation de découvert définis dans les Conditions Contractuelles ou dans une convention spécifique.

Dans le cas où le Client aurait engagé une procédure de traitement de surendettement et où son dossier aurait été déclaré recevable, le Client a interdiction de payer toute créance née antérieurement à la décision de recevabilité et obligation de ne pas aggraver son insolvabilité. De ce fait, la partie utilisée de son autorisation de découvert au jour de la décision de recevabilité sera isolée sur un compte technique dans l'attente des mesures qui seront prises par la Commission de surendettement. L'autorisation de découvert du Client sera adaptée en conséquence d'un commun accord avec la Banque.

#### **b) Durée – Réduction - Résiliation**

L'autorisation de découvert est consentie pour une durée indéterminée ou déterminée.

Le Client peut résilier l'autorisation de découvert à tout moment par écrit.

La Banque peut, de même, réduire le montant de l'autorisation de découvert ou résilier l'autorisation de découvert à durée indéterminée, à tout moment, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception. Cette décision prendra effet au moins deux (2) mois après l'envoi de cette lettre ou immédiatement, lorsqu'elle est justifiée par un motif légitime (faute grave : notamment le non-respect des conditions de fonctionnement de l'autorisation de découvert ou un comportement gravement répréhensible du Client).

L'autorisation de découvert est automatiquement résiliée en cas de survenance de l'un des événements suivants, sans qu'aucune information préalable ne soit nécessaire : clôture du Compte, dénonciation de la convention de compte joint, décès (sauf compte joint), incapacité juridique, procédure collective appliquée au Client ou à l'un des cotitulaires.

Dans toutes les hypothèses de résiliation, les sommes restantes éventuellement dues à la Banque porteront intérêts jusqu'à leur complet remboursement au taux prévu dans les Conditions Contractuelles ou la convention spécifique ou les Conditions Tarifaires.

#### **7.3. Tarification : intérêts et frais dus au titre du découvert**

Le taux d'intérêt applicable au découvert non autorisé ou au dépassement de l'autorisation de découvert est précisé dans les Conditions Tarifaires.

L'utilisation de l'autorisation de découvert donne lieu à la perception par la Banque d'intérêts selon le taux convenu dans les Conditions Particulières ou dans la convention spécifique. A défaut, le taux d'intérêt applicable est le taux du découvert mentionné dans les Conditions Tarifaires.

Le taux d'intérêt peut être fixe ou constitué d'un taux de référence majoré d'un certain nombre de points, ce taux d'intérêt est susceptible d'évolution.

Il est convenu que, dans l'éventualité où le taux de référence serait inférieur à zéro, ce dernier serait alors considéré comme égal à zéro.

En cas de variation du taux de référence, le Client en est informé par une mention portée sur son relevé de compte, lequel mentionnera par ailleurs, le Taux Annuel Effectif Global des intérêts portés au débit du Compte. Il est convenu qu'en l'absence de contestation ou de réclamation du Client dans le délai de trente jours à compter de la date de fourniture de son relevé de compte, le nouveau taux appliqué, et par voie de conséquence les opérations figurant sur lesdits extraits ou relevés, seront présumées avoir été approuvées par le Client

En cas de perturbations affectant les marchés, entraînant la disparition du taux de référence, la Banque procédera immédiatement au remplacement de ce taux par un taux de marché équivalent qui sera porté à la connaissance du Client par tout moyen et notamment par une mention portée sur le relevé de compte. Le nouveau taux sera appliqué de façon rétroactive au jour de la modification, disparition ou cessation de publication du taux de référence d'origine

Il est précisé que les intérêts sont arrêtés et débités trimestriellement sur la base d'une année civile de 365 ou 366 jours, sur le montant des sommes effectivement utilisées.

Aux intérêts s'ajoutent les commissions et les frais de gestion indiqués dans les Conditions Tarifaires, également susceptibles d'évolution. Le Client accepte leur application dans les mêmes conditions que ci-dessus. Ces commissions et frais pourront également, le cas échéant, être directement convenus avec la Banque.

En ce qui concerne le Taux Annuel Effectif Global (TAEG), un exemple chiffré en est donné à titre indicatif par la Banque aux Conditions Contractuelles ou dans la convention spécifique. Ce TAEG indicatif est calculé conformément aux articles R.314-3 et suivants du Code de la consommation, selon la méthode d'équivalence et sur la base d'une utilisation constante et intégrale sur une durée de 365 ou 366 jours ou sur la durée totale de l'autorisation de découvert si cette dernière est déterminée.

Il est toutefois précisé que le TAEG réellement appliqué sera communiqué, a posteriori, sur le relevé de compte. Il représente le coût total réel de l'utilisation que le Client a fait de l'autorisation de découvert. Ce TAEG réel est calculé conformément aux articles R. 314-3 et suivants du Code de la consommation, selon la méthode des nombres.

#### **• Evènements affectant les taux ou indices de référence**

**a) Les parties conviennent qu'en cas de modification de la définition, de la méthodologie, de la formule de calcul ou des modalités de publication du taux ou de l'indice de référence ainsi qu'en cas de modification affectant l'organisme le fournissant ou le calculant**, que celles-ci soient permanentes ou ponctuelles, tout taux ou indice issu de cette modification s'appliquera de plein droit dans les mêmes conditions que celles prévues dans les Conditions Particulières/Contractuelles. Toute référence dans l'autorisation de découvert à l'indice de référence est réputée être une référence à l'indice de référence tel que modifié.

**b) En cas de cessation temporaire de la publication du taux ou de l'indice de référence utilisé ou tout autre indice qui y serait substitué en application des dispositions « événements affectant les taux ou indices de référence »** résultant d'une erreur ou d'un dysfonctionnement de nature administrative ou opérationnelle, la valeur du taux ou de l'indice sera réputée être la valeur de l'indice publiée le dernier jour ouvré TARGET pour lequel l'indice a été publié. Si la cessation temporaire de publication se prolonge au-delà de huit [8] jours ouvrés TARGET, le paragraphe c) sera réputé applicable comme si une **Cessation Définitive** du taux ou de l'indice de référence était survenue.

Pour les besoins du paragraphe « Evènements affectant les taux ou indices de référence », la "**Cessation Définitive**" signifie (i) la publication d'une information par (x) l'administrateur de l'indice ou (y) par une autorité de régulation, une autorité de résolution, une banque centrale ou une juridiction ayant compétence sur l'administrateur de l'indice, indiquant que l'administrateur a cessé ou va cesser, de manière permanente ou pour une durée indéfinie, de fournir l'indice concerné et (ii) qu'aucun administrateur ne succède à l'administrateur initial pour fournir cet indice.

**c) En cas de Cessation Définitive du taux ou de l'indice de référence ou d'impossibilité pour la Banque en vertu de la réglementation qui lui est applicable d'utiliser le taux ou l'indice de référence, la Banque substituera au taux ou à l'indice de référence concerné (l'« Indice Affecté ») l'Indice de Substitution.**

L'**Indice de Substitution** sera tout taux ou indice de référence officiellement désigné, déterminé ou recommandé, par ordre de priorité, (1) par l'administrateur de l'Indice Affecté, (2) par toute autorité compétente, ou (3) par tout groupe de travail ou comité mis en place ou constitué à la demande de l'une quelconque des entités visées au (1) ou au (2) ci-dessus (ensemble les "**Organismes Compétents**") comme étant le taux ou l'indice de référence de substitution de l'indice de référence concerné ("**Indice de Substitution**"). Si aucun Indice de Substitution n'a été désigné, la Banque agissant de bonne foi désignera comme Indice de Substitution un taux ou un indice présentant les caractéristiques les plus proches de l'Indice Affecté, en

tenant compte de la pratique de marché observée à la date de la substitution.

L'Indice de Substitution s'appliquera de plein droit dans les mêmes conditions que celles prévues dans les Conditions Particulières/Contractuelles.

La Banque agissant de bonne foi pourra procéder à certains ajustements des modalités contractuelles de l'autorisation de découvert afin de permettre l'utilisation de l'Indice de Substitution dans des conditions de nature à préserver les caractéristiques économiques de l'autorisation de découvert. Ces ajustements pourront notamment consister en un ajustement, à la hausse ou à la baisse, de la marge applicable afin de réduire ou d'éliminer, dans la mesure du possible dans de telles circonstances, tout préjudice ou avantage économique (le cas échéant) pour chacune des parties résultant de la substitution de l'Indice de Substitution à l'Indice Affecté. Dans la détermination de ces ajustements, la Banque tiendra compte dans la mesure du possible de tout ajustement préconisé par un Organisme Compétent.

La Banque informera dans les meilleurs délais le Client de la survenance d'un événement visé au point c) ci-dessus et communiquera au Client l'Indice de Substitution par tout moyen, et notamment par une mention portée sur le relevé de compte.

L'absence de contestation du Client dans un délai de deux (2) mois à compter de la date d'envoi de l'information vaudra acceptation par le Client du remplacement de l'Indice Affecté par l'Indice de Substitution et le cas échéant des ajustements qui lui auront été communiqués. L'Indice de Substitution s'appliquera aux intérêts dus par le Client, dans les mêmes conditions que celles prévues dans les Conditions Particulières/Contractuelles de façon rétroactive au jour de la disparition ou de l'impossibilité d'utiliser le taux ou l'indice de référence initial.

S'il s'oppose à la substitution de l'Indice Affecté par l'Indice de Substitution ou aux ajustements ci-dessus mentionnés, le Client devra en informer la Banque par écrit par lettre recommandée avec demande d'avis de réception dans un délai de deux (2) mois à compter de la date de l'envoi de l'information. L'autorisation de découvert sera alors résiliée à l'issue d'un délai de deux (2) mois courant à compter de la date de réception par la Banque de l'écrit l'informant du refus du Client. Afin de calculer le montant des intérêts courus, il sera fait application de l'Indice Affecté comme si aucune substitution n'était intervenue, tant que l'Indice Affecté est publié et que la Banque est en mesure de l'utiliser, et postérieurement à cette date, il sera fait application de l'Indice Affecté à la date de sa dernière publication.

#### **7.4 Minimum forfaitaire d'intérêts débiteurs**

Dans le cas d'un découvert non autorisé ou d'une autorisation de découvert prévus aux 7.1 et 7.2 ci-dessus, un minimum forfaitaire d'intérêts débiteurs précisé dans les Conditions Tarifaires, est facturé, lorsque le solde moyen débiteur est inférieur à 400€ en moyenne journalière calculée entre deux arrêts de compte trimestriels. Ce montant forfaitaire n'est pas inclus dans le calcul du TAEG. Il ne s'applique pas si le Client a souscrit au service de franchise d'agios ou au service Exonérations d'agios éventuellement mentionné aux Conditions Tarifaires ou dans toute autre convention distincte.

### **8. Incidents de fonctionnement - Compensation**

#### **8.1 Incidents de fonctionnement**

Est considéré comme un incident de fonctionnement, une opération nécessitant un traitement particulier (par exemple opposition sur chèque et carte, annulation d'opération, absence de signature, insuffisance de provision, ou let saisie), à l'exclusion des dysfonctionnements qui seraient uniquement le fait de la Banque.

Sous certaines conditions, la loi reconnaît aux créanciers impayés le droit d'obtenir le paiement de leur créance par voie de saisie sur les comptes bancaires de leurs débiteurs. Les procédures les plus couramment utilisées sont la saisie conservatoire, la saisie-attribution et la saisie administrative à tiers détenteur.

Elles ont pour effet de bloquer tout ou partie du solde des comptes visés à la date de leur réception par la Banque, sous réserve des dispositions législatives et réglementaires régissant d'une part, la mise à disposition automatique d'une somme à caractère alimentaire ou d'autre part, la mise à disposition, sur demande, des sommes qualifiées d'insaisissables. Le Client est informé de la procédure par son créancier.

#### **8.2 Compensation**

Par la présente clause, et dans l'hypothèse où il ne rembourserait pas le solde débiteur exigible de son compte de dépôt, en euro, suite à une mise en demeure de la Banque, le Client autorise expressément celle-ci à effectuer une compensation entre les soldes de ses différents comptes, individuels, en euro et en devise, quelle que soit la somme concernée, en raison de l'étroite connexité unissant ces différents comptes entre eux.

Le solde du compte de dépôt concerné sera compensé avec les soldes des comptes suivants et dans l'ordre de priorité ainsi défini : autre compte de dépôt en euro ou en devise, un compte sur livret, Livret A, Livret Jeune, Livret de Développement Durable et Solidaire, Livret d'Epargne Populaire, Compte Epargne Logement, compte à terme.

S'agissant des comptes en devises, la situation du compte dans son ensemble, s'apprécie en euro. Les opérations en monnaies étrangères seront déterminées, à cet effet, d'après le cours de la devise concernée sur le marché des changes de Paris au jour de la compensation.

La compensation peut être totale ou partielle.

La Banque peut faire ressortir dans un solde général unique le total des soldes débiteurs et créditeurs de ces comptes afin que le solde créditeur de l'un vienne en compensation du solde débiteur de l'autre. Cette compensation intervient, selon les modalités propres à chacun des comptes à régime spécial, tels que notamment les comptes d'épargne, soit à tout moment, soit à la clôture du compte.

L'appréciation de l'opportunité de sa mise en œuvre appartient à la Banque, au regard notamment de la comparaison des frais et sanctions évités avec les conséquences du ou des prélèvements opérant compensation. La compensation ne pourra toutefois être opérée si elle est interdite par la loi ou par un règlement. En aucun cas, la Banque ne saurait être responsable du défaut de mise en œuvre de la compensation quand bien même cela causerait des désagréments au Client qui doit toujours veiller à maintenir une provision suffisante et disponible sur son compte de dépôt. Le Client peut donner lui-même des instructions de compensation.

La clause de compensation ne porte pas atteinte à l'indépendance des comptes qui continuent de fonctionner séparément. Ainsi, à titre d'exemple, la Banque ne pourra pas refuser de payer un chèque sur un compte suffisamment approvisionné au prétexte qu'un autre serait débiteur.

De même, au cas où la compensation ne serait pas possible, la Banque pourra exercer un droit de rétention sur l'ensemble des sommes, effets ou valeurs que le Client aurait déposés auprès de la Banque jusqu'à parfait remboursement du solde débiteur du compte ou de toute somme due à la Banque notamment à titre d'intérêts, frais, commissions et accessoires générés par ce solde débiteur et au titre de tous les engagements directs ou indirects qu'il pourrait avoir vis-à-vis de la Banque.

### **9. Conservation des documents**

Les relevés de compte et les pièces comptables relatives aux opérations enregistrées sur le Compte sont conservés par la Banque pendant dix ans sur tous supports appropriés. Des recherches, dont le coût est précisé dans les Conditions Tarifaires, peuvent ainsi être effectuées à la demande du Client.

### **10. Modifications de la Convention et des Conditions Tarifaires**

#### **10.1 Modifications à l'initiative de la Banque**

La Banque aura la faculté de modifier périodiquement la Convention et les Conditions Tarifaires. A cet effet, la Banque communiquera au Client, au plus tard deux (2) mois avant la date d'application envisagée, sur support papier ou sur tout autre support durable (par exemple, lettre, mention sur le relevé de compte ou information dans son espace personnel de banque à distance), 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 Client, il peut résilier sans frais, avant la date d'application des modifications, la Convention. A défaut de résiliation dans ce délai, les modifications lui seront opposables. La Banque peut également résilier la

présente convention de compte dans les conditions de l'article 12.2.3 ci-dessous.

Lorsque le refus porte sur la modification d'un produit ou service dont bénéficie le Client, celui-ci peut résilier ce seul produit ou service selon les modalités prévues dans le paragraphe précédent. A défaut de résiliation dans le délai imparti, les modifications lui seront opposables.

## **10.2 Modifications imposées par des textes législatifs ou réglementaires**

Les modifications de tout ou partie de la Convention, qui seraient rendues nécessaires par des dispositions législatives ou réglementaires, seront applicables dès leur date d'entrée en vigueur sans préavis ni information préalable.

## **11. Inactivité du Compte**

Il résulte de l'article L. 312-19 du Code monétaire et financier que le compte de dépôt est considéré comme inactif :

- si le Client n'a effectué aucune opération pendant un (1) an. La loi prévoit que certaines opérations ne peuvent pas rendre le compte actif : il s'agit des frais et commissions de toute natures prélevés par la Banque, du versement des intérêts, du versement de produits ou remboursements de titres de capital (par exemple remboursement d'obligations ou d'actions) ou de créances (par exemple versement du capital et des intérêts d'un compte à terme venu à échéance) ; et
- si le Client ne s'est pas manifesté sous quelque forme que ce soit au cours de cette période.

Toutefois, la loi prévoit qu'une opération effectuée sur l'un quelconque des comptes du Client rend à nouveau l'ensemble de ses comptes actifs à compter de la date de cette opération.

Au terme de dix (10) ans d'inactivité, la Banque est tenue de clôturer le Compte et de transmettre les fonds à la Caisse des dépôts et consignations, conformément à l'article L. 312-20 du Code monétaire et financier. Le Compte sera alors clôturé d'office sans préavis. En cas de solde débiteur du compte de dépôt, la Banque compensera ce solde avec les soldes créditeurs des autres comptes dont le Client est titulaire.

Ces fonds seront conservés pendant vingt (20) ans par la Caisse des dépôts et consignations où ils pourront être réclamés par le Client au cours de cette période. A l'issue de ces vingt (20) années, la Caisse des dépôts et consignations transférera les fonds consignés à l'Etat qui en deviendra immédiatement propriétaire.

## **12. Durée et résiliation de la Convention**

### **12.1 : Durée de la Convention**

La Convention est conclue pour une durée indéterminée et peut être résiliée à tout moment à l'initiative du Client ou à l'initiative de la Banque.

### **12.2 : Résiliation de la Convention et clôture du Compte**

#### **12.2.1 Résiliation à l'initiative du Client**

Le Client peut sans frais résilier, à tout moment et sans préavis, la Convention, sans préavis, par écrit (auprès de son Agence ou par lettre recommandée avec demande d'avis de réception), ou au travers de la fonctionnalité de résiliation des contrats par voie électronique accessible depuis le site Internet de la Banque. En demandant ainsi la clôture de son Compte, le Client s'engage à rembourser immédiatement, le cas échéant, toutes les sommes dues en principal, intérêts, frais et accessoires.

Le Client accepte que pour procéder à la clôture du Compte, les éventuels frais liés aux irrégularités et incidents de fonctionnement seront débités immédiatement sur ce Compte sans appliquer le délai d'information préalable de quatorze (14) jours prévu à l'article L. 312-1-5 du Code monétaire et financier.

#### **12.2.2. Dispositions du Code de la consommation relatives à la résiliation des contrats par voie électronique et à la reconduction des contrats de prestations de service.**

- Dispositions relatives à la résiliation des contrats par voie électronique

Article L. 215-1-1 du Code de la consommation :

« Lorsqu'un contrat a été conclu par voie électronique ou a été conclu par un autre moyen et que le professionnel, au jour de la résiliation par le consommateur, offre au consommateur la possibilité de conclure des contrats par voie électronique, la résiliation est rendue possible selon

cette modalité.

A cet effet, le professionnel met à la disposition du consommateur une fonctionnalité gratuite permettant d'accomplir, par voie électronique, la notification et les démarches nécessaires à la résiliation du contrat. Lorsque le consommateur notifie la résiliation du contrat, le professionnel lui confirme la réception de la notification et l'informe, sur un support durable et dans des délais raisonnables, de la date à laquelle le contrat prend fin et des effets de la résiliation.

Un décret fixe notamment les modalités techniques de nature à garantir une identification du consommateur et un accès facile, direct et permanent à la fonctionnalité mentionnée au deuxième alinéa, telles que ses modalités de présentation et d'utilisation. Il détermine les informations devant être fournies par le consommateur. »

- Dispositions relatives à la reconduction des contrats de prestations de service conclus pour une durée déterminée avec clause de reconduction tacite Dans le cadre de la présente convention, le Client peut être amené à souscrire différents services dont certains peuvent être conclus pour une durée déterminée avec une clause de reconduction tacite :

Article L.215-1 du Code de la consommation :

« Pour les contrats de prestations de services conclus pour une durée déterminée avec une clause de reconduction tacite, le professionnel prestataire de services informe le consommateur par écrit, par lettre nominative ou courrier électronique dédiés, au plus tôt trois mois et au plus tard un mois avant le terme de la période autorisant le rejet de la reconduction, de la possibilité de ne pas reconduire le contrat qu'il a conclu avec une clause de reconduction tacite. Cette information, délivrée dans des termes clairs et compréhensibles, mentionne, dans un encadré apparent, la date limite de non-reconduction.

Lorsque cette information ne lui a pas été adressée conformément aux dispositions du premier alinéa, le consommateur peut mettre gratuitement un terme au contrat, à tout moment à compter de la date de Reconduction.

Les avances effectuées après la dernière date de reconduction ou, s'agissant des contrats à durée indéterminée, après la date de transformation du contrat initial à durée déterminée, sont dans ce cas remboursées dans un délai de trente jours à compter de la date de résiliation, déduction faite des sommes correspondant, jusqu'à celle-ci, à l'exécution du contrat.

Les dispositions du présent article s'appliquent sans préjudice de celles qui soumettent légalement certains contrats à des règles particulières en ce qui concerne l'information du consommateur.

Par exception au premier alinéa du présent article, pour les contrats de fourniture de service de télévision au sens de l'article 2 de la loi n° 86-1067 du 30 septembre 1986 33 relative à la liberté de communication et pour les contrats de fourniture de services de médias audiovisuels à la demande, le consommateur peut mettre gratuitement un terme au contrat, à tout moment à compter de la première reconduction, dès lors qu'il change de domicile ou que son foyer fiscal évolue. »

Article L. 241-3 du Code de la consommation :

« Lorsque le professionnel n'a pas procédé au remboursement dans les conditions prévues à l'article L.215-1, les sommes dues sont productives d'intérêts au taux légal. »

#### **12.2.3 Résiliation à l'initiative de la Banque**

La résiliation de la Convention peut intervenir également, et sans frais, à l'initiative de la Banque, par l'envoi d'un courrier recommandé avec avis de réception, après expiration d'un délai de préavis de deux (2) mois.

Toutefois, la Banque est dispensée de respecter le délai de préavis et peut procéder immédiatement, après notification écrite, à la clôture du Compte en cas de comportement gravement répréhensible du Client (notamment, fourniture de renseignements ou documents faux ou inexacts, violence, menaces ou injures proférées à l'encontre d'un collaborateur de la Banque), de non-respect de l'une des obligations nées de la Convention (en cas de refus du Client de satisfaire à son obligation générale d'information telle que prévue à l'article 1.1. ci-dessus, absence de fourniture des informations, pièces et documents prévus par l'article 14.1 ci-dessous, utilisation abusive de l'autorisation de découvert ou des instruments de paiement), de liquidation judiciaire du Client, ou d'application de la législation relative à la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme conformément à l'article L. 561-8 du Code monétaire et financier.

Dans le cas où le Client a déposé un dossier de surendettement qui a été déclaré recevable, et à compter de la réception par la Banque de la notification de la décision de recevabilité, le Client bénéficie du maintien

de sa relation de compte pendant toute la durée de la procédure de traitement du surendettement. Pendant cette période, la Banque ne pourra procéder à la clôture du Compte, sans préavis, que dans les cas suivants :

comportement gravement répréhensible du Client, non-respect par lui de l'une des obligations nées de la Convention, application de la législation relative à la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme conformément à l'article L. 561-8 du Code monétaire et financier.

Le Client doit informer la Banque de la fin de la procédure de traitement du surendettement.

#### **12.2.4. Résiliation par la Banque de la convention de compte de dépôt assortie des services bancaires de base**

La Banque ne peut résilier unilatéralement la convention de compte de dépôt assortie des Services Bancaires de Base (ouvert dans les conditions prévues par l'article L. 312-1, III du Code monétaire et financier) que si l'une au moins des conditions suivantes est remplie :

- 1° Le Client a délibérément utilisé son compte de dépôt pour des opérations que la Banque a des raisons de soupçonner comme poursuivant des fins illégales ;
- 2° Le Client a fourni des informations inexactes ;
- 3° Le Client ne répond plus aux conditions de domicile ou de résidence définies à l'article 1.1.1 ci-dessus ;
- 4° Le Client a ultérieurement ouvert un deuxième compte de dépôt en France qui lui permet d'utiliser les Services Bancaires de Base ;
- 5° Le Client a fait preuve d'incivilités répétées envers le personnel de la Banque ;
- 6° La Banque est dans l'une des situations prévues à l'article L. 561-8 du Code monétaire et financier.

La décision de résiliation par la Banque fera l'objet d'une notification écrite motivée et adressée gratuitement au Client. La décision de résiliation ne fait pas l'objet d'une motivation lorsque la notification est de nature à contrevenir aux objectifs de sécurité nationale ou de maintien de l'ordre public. La copie du courrier de résiliation sera adressée, pour information, dans les meilleurs délais, par la Banque à la Banque de France.

Un délai minimum de deux (2) mois de préavis est octroyé au Client du compte, sauf dans les deux cas suivants :

- 1° Le Client a délibérément utilisé son compte de dépôt pour des opérations que la Banque a des raisons de soupçonner comme poursuivant des fins illégales ;
- 2° Le Client a fourni des informations inexactes.

#### **12.2.5. Clôture du compte joint ou du compte indivis :**

Le compte joint ou le compte indivis peut être clôturé à l'initiative de la Banque ou des co-titulaires agissant ensemble dans les mêmes conditions que pour un compte individuel (V. article 12.2.2.). Il appartient aux co-titulaires de décider de l'affectation du solde du Compte.

#### **12.3. Effets de la clôture du Compte**

Dans tous les cas, la résiliation entraîne de plein droit la clôture du Compte.

Le solde du Compte, s'il est débiteur, est immédiatement exigible et continue de produire des intérêts au taux contractuel en vigueur. Ces intérêts immédiatement exigibles se capitaliseront, le cas échéant, annuellement jusqu'à parfait paiement par le Client ou, le cas échéant, par ses ayants droit, conformément aux dispositions de l'article 1343-2 du Code civil.

Le solde, s'il est créateur, est restitué au Client par la Banque sous déduction du montant des opérations en cours, notamment des chèques en circulation et des factures « carte bancaire » émises par les accepteurs. Le Client doit, à cet effet, maintenir une provision suffisante pour permettre le paiement de ces opérations.

Toutes les opérations que la Banque n'aura pas pu passer au compte du Client porteront intérêts aux conditions ci-dessus.

Dès la clôture effective du Compte, le Client doit restituer à la Banque l'ensemble des moyens de paiement et de retrait en sa possession ou en celle de son mandataire (formules de chèque, carte de paiement et/ou de retrait), toute utilisation ultérieure étant susceptible de sanctions pénales. Le Client informe par ailleurs ses créanciers et ses débiteurs de sa nouvelle domiciliation bancaire, le compte clôturé ne pouvant plus enregistrer d'opérations.

La clôture du Compte de dépôt, quelle qu'en soit la raison, entraîne par ailleurs la résiliation de plein droit de toutes les conventions de services associés au Compte.

Les frais régulièrement imputés pour la prestation de services de paiement ne sont dus par le Client qu'au prorata de la période échue à la date de résiliation de la Convention. S'ils ont été payés à l'avance, ces frais sont remboursés par la Banque au prorata.

En cas de clôture du Compte, la Banque pourra prélever les sommes qui lui seraient éventuellement dues, à quelque titre que ce soit, sur un autre compte, encore ouvert dont le Client serait titulaire, conformément à l'article 8 « Incidents de fonctionnement du compte - Compensation ».

#### **12.4. Sort du Compte en cas de décès du Client**

**Compte individuel** : le décès du titulaire entraîne le blocage du Compte dès que celui-ci est porté à la connaissance de la Banque.

**Compte joint** : en cas de décès de l'un des co-titulaires, le Compte continue de fonctionner sous la seule signature du titulaire survivant qui peut disposer du solde et reste seul responsable du Compte à l'égard des héritiers ou ayants droit du défunt. Cependant en cas d'opposition écrite et notifiée à la Banque d'un héritier, d'un ayant droit justifiant de sa qualité ou du notaire chargé de la succession, le Compte ne pourra fonctionner que sur la signature conjointe du titulaire survivant et de tous les héritiers/ayants-droits du défunt ou du notaire chargé de la succession et d'instructions concordantes.

**Compte indivis** : en cas de décès de l'un des co-titulaires, le Compte sera bloqué dès que celui-ci est porté à la connaissance de la Banque. Les sommes figurant au Compte au jour du décès ne pourront être retirées que sur signature conjointe de tous les autres co-titulaires et des ayants droit du défunt ou du notaire chargé de la succession dûment mandaté à cet effet.

En cas de solde débiteur au jour du décès, la solidarité en vertu de laquelle chaque co-titulaire est tenu de la totalité de la dette se poursuit entre le co-titulaire survivant et les héritiers du défunt, à concurrence du solde débiteur du Compte à la date du décès y compris les opérations en cours.

#### **13. Protection de la vie privée**

##### **13.1. Secret professionnel**

La Banque est tenue au secret professionnel, conformément aux dispositions du Code monétaire et financier en vigueur.

Cependant, le secret est levé en vertu de dispositions légales, réglementaires ou de conventions conclues par la France à des fins fiscales, notamment à l'égard de l'administration fiscale et des douanes, de la Banque de France, des organismes de sécurité sociale, de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution, de l'autorité judiciaire agissant dans le cadre d'une procédure pénale, ainsi que dans le cadre d'une procédure civile, ou lorsqu'un texte spécifique le prévoit expressément.

La Banque peut partager avec les personnes ci-après visées avec lesquelles elle négocie, conclue ou exécute notamment les opérations ci-après énoncées des informations confidentielles concernant le Client dès lorsque ces informations sont nécessaires à celles-ci, ce que le Client accepte expressément :

- avec les entreprises qui assurent la mise en place ou la gestion d'un produit ou d'un service souscrit par le Client aux seules fins d'exécution des obligations contractuelles vis-à-vis de la Banque et du Client et plus généralement avec des tiers (prestataires, sous-traitants) en vue de leur confier des fonctions opérationnelles (par exemple : l'alerte sur l'utilisation de l'autorisation de découvert, le recours à des solutions de paiement mobile, la gestion des cartes bancaires, ou la fabrication de chèquiers),
- avec les entreprises qui assurent ou garantissent les crédits de ses clients (entreprises d'assurances, sociétés de caution mutuelle, par exemple),
- les entreprises qui octroient des crédits à ses clients (à la consommation par exemple) ;
- avec des entreprises de recouvrement,
- des entités appartenant au même groupe que la Banque (BPCE, Banques Populaires/Caisses d'Épargne, BPCE Assurances, BPCE Financement, BPCE Lease et plus généralement, toute autre entité du Groupe BPCE), pour l'étude ou l'élaboration de tous types de contrats ou d'opérations concernant ses clients,
- des entreprises tierces en cas de cession de créances

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.

Le Client victime d'une fraude ou d'une tentative de fraude autorise expressément la Banque à communiquer aux autorités judiciaires et policières son nom, son adresse, ainsi que son identifiant et plus généralement toute information nécessaire à la dénonciation de faits constitutifs d'un délit et ce, afin d'apporter son concours à la justice dans le cadre de la lutte contre la fraude.

Il est précisé que les informations visées ci-dessus couvertes par le secret professionnel sont communiquées aux autorités judiciaires et policières dans le cadre étroit d'une enquête, elle-même couverte par le secret visé à l'article 11 du Code de procédure pénale.

Le Client autorise expressément la Banque à communiquer son nom, son adresse, ainsi que son numéro de téléphone aux distributeurs qui auraient diffusé des produits dangereux et qui se trouveraient dans l'impossibilité de le joindre, si ces derniers confirment que ces informations sont nécessaires à la sauvegarde des intérêts vitaux du Client.

En outre, le Client autorise expressément et dès à présent la Banque à communiquer et partager les données le concernant ainsi que leurs mises à jour :

- à BPCE S.A. agissant en qualité d'organe central du Groupe BPCE pour l'exercice des compétences prévues par le Code monétaire et financier afin que celui-ci puisse satisfaire aux différentes missions qui lui sont dévolues, au bénéfice de la Banque et du Groupe, notamment en matière de déclarations prudentielles auprès de toute autorité de régulation compétente ;
- à toute entité du Groupe BPCE en vue de la présentation au Client des produits ou services gérés par ces entités ;
- aux entités du Groupe BPCE avec lesquelles le Client est ou entre en relation contractuelle aux fins d'actualisation des données collectées par ces entités, y compris des informations relatives à son statut fiscal ;
- aux entités du Groupe BPCE en cas de mise en commun de moyens techniques, notamment informatiques ainsi que de gestion de gouvernance des données, pour le compte de la Banque. A cet effet, les informations personnelles concernant le Client couvert par le secret bancaire pourront être pseudonymisées à des fins de recherches et de création de modèle statistique) ;
- aux partenaires de la Banque, pour permettre au Client de bénéficier des avantages du partenariat auquel il adhère, le cas échéant, et ce dans le cadre exclusif des accords de partenariat ;
- aux sous-traitants et prestataires pour les seuls besoins des prestations à réaliser pour la Banque et notamment la fourniture des produits bancaires et financiers ou la réalisation d'enquêtes ou de statistiques.

Le Client autorise expressément la Banque à transmettre aux entités du Groupe BPCE auprès desquelles il a souscrit des produits ou services les informations actualisées sur son état civil, sa situation familiale, patrimoniale et financière, le fonctionnement de son compte ainsi que la note qui lui est attribuée pour l'application de la réglementation bancaire, afin de permettre l'étude de son dossier, l'utilisation des produits ou services souscrits, ou de leur recouvrement.

### 13.2. Protection des données à caractère personnel

Dans le cadre de la signature et de l'exécution de la Convention, et plus généralement de sa relation avec le Client, la Banque recueille et traite des données à caractère personnel concernant :

- le Client et
- les personnes physiques intervenant dans le cadre de cette relation (mandataire, représentant légal, caution, contact désigné, préposé, bénéficiaire effectif, membre de la famille du Client...).

Les informations expliquant :

- pourquoi et comment ces données sont utilisées,
- combien de temps elles seront conservées,
- ainsi que les droits dont les personnes concernées disposent sur leurs données, figurent dans la notice d'information de la Banque sur le traitement des données à caractère personnel.

Cette notice est portée à la connaissance des personnes concernées lors de la première collecte de leurs données. Elles peuvent y accéder à tout moment, sur le site internet de la Banque (<https://www.banquepopulaire.fr/votre-banque/reglementation/utilisation-donnees-personnelles-loi>) ou en obtenir un exemplaire auprès de leur Agence.

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

## 14. Autres dispositions

### 14.1. Lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme

En application des dispositions légales et réglementaires prévues par le Code monétaire et financier (Livre V, Titre VI, Chapitre premier, partie législative et partie réglementaire), la Banque est tenue, dans le cadre de ses obligations relatives à la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme, de procéder à l'identification et à la vérification de l'identité des clients.

Au même titre, la Banque est tenue de recueillir des informations relatives à l'objet et à la nature de la relation d'affaires, d'actualiser ces informations et d'exercer une vigilance constante à l'égard des opérations réalisées par sa clientèle pendant toute la durée de la relation d'affaires (montant et nature des opérations, provenance et destination des fonds, suivi de la situation professionnelle, économique et financière du Client...).

A cette fin, le Client s'engage à fournir, à première demande, à la Banque ces informations et les justificatifs afférents. A défaut de les fournir ou en cas de fourniture d'informations erronées par le Client, la Banque pourra être conduite, en vertu des dispositions légales et réglementaires précitées, à résilier les conventions conclues avec le Client.

La Banque est également tenue d'appliquer des mesures de vigilance complémentaires à l'égard des Personnes Politiquement Exposées (PPE) définies aux articles L.561-10 1° et R. 561-18 du Code monétaire et financier et par les dispositions de l'arrêté ministériel du 17 mars 2023 fixant en application dudit article R. 561-18, la liste des fonctions françaises concernées. A ce titre, la Banque peut procéder, selon le cas, à un recueil d'informations auprès du Client et/ou auprès de sources externes.

Par ailleurs, le Client s'engage à fournir, à première demande, à la Banque, toute information et justificatif nécessaire, en cas d'opération(s) qui apparaîtrait(ont) à la Banque comme particulièrement complexe(s) ou d'un montant inhabituellement élevé ou dépourvue(s) de justification économique ou d'objet licite.

A défaut de les fournir ou en cas de fourniture d'informations erronées par le Client, celui-ci est informé que la Banque se réserve la possibilité de ne pas exécuter l'opération ou de mettre un terme à l'opération et qu'elle pourra être conduite, en vertu des dispositions légales et réglementaires précitées, à résilier les conventions conclues avec le Client.

Le Client est informé que la Banque est aussi tenue de déclarer les sommes inscrites dans ses livres et les opérations portant sur des sommes qui pourraient provenir d'une infraction passible d'une peine privative de liberté supérieure à un (1) an, qui pourraient participer au financement du terrorisme. Ces obligations portent également sur les tentatives d'opérations. Ladite déclaration à la Cellule de Renseignement Financier est réalisée en application des dispositions des articles L.561-15 et L. 561-18 du Code monétaire et financier.

Le Client est informé que les pouvoirs publics peuvent exiger de la Banque qu'elle n'exécute pas une opération demandée ou initiée par le Client, en application des dispositions de l'article L. 561-24 du Code monétaire et financier. Pour la mise en œuvre de ces obligations et pendant toute la durée de la Convention, le Client s'engage envers la Banque :

- à respecter l'ensemble des obligations légales et réglementaires nationales relatives à la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme ainsi que les législations étrangères équivalentes, dans la mesure où celles-ci sont applicables ;
- à ne pas utiliser, prêter, investir ou apporter ses fonds dans des opérations qui contreviendraient aux réglementations de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme précitées ;
- à la tenir informée sans délai de toute modification survenue au niveau de ses situations professionnelle, patrimoniale, financière ou personnelle ou de celles de sa caution éventuelle, et plus généralement de tout événement susceptible de modifier notablement la valeur de son patrimoine ou d'aggraver l'importance de son endettement ;
- à lui communiquer, à sa demande et sans délai, toute information, toute pièce ou tout document relatif à sa situation professionnelle, patrimoniale, financière ou personnelle ou aux conditions d'une opération inhabituelle initiée à son profit ou au profit d'un tiers.

La Banque est tenue de conserver, pendant cinq (5) ans à compter de la résiliation des conventions conclues avec le Client, l'ensemble des informations et documents le concernant.

## 14.2. Lutte contre la corruption et le trafic d'influence

La Banque est tenue de respecter les lois et réglementations en vigueur dans diverses juridictions, en matière de sanctions économiques, financières ou commerciales, et de respecter toute mesure restrictive liée à un embargo, à un gel des avoirs et des ressources économiques, à des restrictions sur des transactions avec des individus ou entités ou concernant des biens ou des territoires déterminés émises, administrées ou mises en place par le Conseil de sécurité de l'ONU, l'Union Européenne, la France, les États Unis d'Amérique (et notamment le Bureau de Contrôle des Actifs Étrangers rattaché au Département du Trésor : OFAC et le Département d'État) et par des autorités locales compétentes pour édicter de telles sanctions (ci-après les « Sanctions Internationales »).

Dans le cas où le Client, son mandataire éventuel, le bénéficiaire effectif, ou l'Etat dans lequel ils résident viendraient à faire l'objet de telles sanctions ou mesures restrictives, le compte du Client serait utilisé en violation des Sanctions Internationales, notamment pour recevoir ou transférer, de façon directe ou indirecte, des fonds en provenance ou à destination d'une contrepartie soumise directement ou indirectement aux Sanctions Internationales ou localisée dans un pays sous sanctions, la Banque pourra être amenée, en conformité avec celles-ci, à suspendre ou rejeter une opération de paiement ou de transfert émise et/ou reçue par le Client, qui pourrait être ou qui, selon son analyse, serait susceptible d'être sanctionnée par toute autorité compétente, ou le cas échéant, à bloquer les fonds et les comptes du Client ou à résilier la présente convention.

A ce titre, le Client déclare :

- Qu'il n'est pas une personne qui fait l'objet ou est la cible de Sanctions Internationales, ci-après une « Personne Sanctionnée » ;
- Qu'il n'est pas une personne située, constituée ou résident d'un pays ou un territoire qui fait, ou dont le gouvernement fait, l'objet d'un régime de Sanctions Internationales interdisant ou restreignant les relations avec ledit gouvernement, pays ou territoire ci-après un « Pays Sanctionné » ;
- Qu'il n'est pas une personne engagée dans une activité avec une Personne Sanctionnée ;
- Qu'il n'est pas une personne ayant reçu des fonds ou tout autre actif ou envoyé des fonds en provenance ou à destination d'une Personne Sanctionnée ;
- Qu'il n'est pas une personne engagée dans une activité avec une personne située, constituée ou résident d'un Pays Sanctionné.

Le Client s'engage envers la Banque, pendant toute la durée de la Convention :

- à informer sans délai la Banque de tout fait dont il aura connaissance qui viendrait rendre inexacte l'une ou l'autre des déclarations relatives aux Sanctions Internationales ;
- à ne pas utiliser directement ou indirectement ses fonds et à ne pas prêter, apporter ou rendre autrement disponible ses fonds à toute autre personne pour toute opération qui aurait pour objet ou effet le financement ou la facilitation des activités et des relations d'affaires avec une Personne Sanctionnée ou située, constituée ou résidente dans un Pays Sanctionné ou susceptibles de constituer une violation des Sanctions Internationales ;
- à n'utiliser aucun revenu, fonds ou profit provenant de toute activité ou opération réalisée avec une Personne Sanctionnée ou avec toute personne située, constituée ou résident d'un Pays Sanctionné dans le but de rembourser ou payer les sommes dues à la Banque au titre du présent contrat ;
- à la tenir informée sans délai de toute modification survenue au niveau de ses situations professionnelle, patrimoniale, financière ou personnelle ou de celles de sa caution éventuelle, et plus généralement de tout événement susceptible de modifier notablement la valeur de son patrimoine ou d'aggraver l'importance de son endettement ;

A défaut, la Banque se réserve la possibilité de ne pas exécuter l'opération ou de mettre un terme à l'opération.

## 14.3. Lutte contre la corruption et le trafic d'influence

La Banque est tenue, dans le cadre de ses obligations légales (en particulier issues de la loi n° 2016-691 du 9 décembre 2016 relative à la

transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique) concernant la lutte contre les atteintes à la probité, dont la corruption et le trafic d'influence, de procéder à l'évaluation de l'intégrité de sa clientèle pendant toute la durée de la relation d'affaires, au regard de critères de risques tels que : le pays de résidence, la réputation, la nature, l'objet de la relation, et l'interaction avec des agents publics ou des Personnes Politiquement Exposées (PPE) définies aux articles L. 561-10 1° et R. 561-18 du Code monétaire et financier, les aspects financiers en jeu et devises traitées.

Le Client s'engage en conséquence :

- à permettre à la Banque de satisfaire aux obligations légales ci-dessus visées, notamment en lui apportant toutes les informations nécessaires (statut de PPE, motivation des opérations atypiques) ;
- à ne pas effectuer sur ses comptes ouverts dans les livres de la Banque d'opérations financières visant ou liées à la commission d'un fait de corruption ou de trafic d'influence, de concussion, de prise illégale d'intérêt, de détournement de fonds publics ou de favoritisme ;
- à ne pas proposer ou offrir de cadeaux, invitations ou autres avantages à un salarié de la Banque afin d'obtenir un avantage indu relatif au fonctionnement de ses comptes ouverts dans les livres de la Banque.

## 14.4. 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/ou saisir par écrit le « Service en charge des réclamations » de la Banque qui s'efforce de trouver avec lui une solution, y compris si la réponse ou solution qui lui a été apportée par son Agence ne lui convient pas.

Le Client trouvera les coordonnées du service en charge des réclamations dans les brochures tarifaires de la Banque ainsi que sur son site internet dans la rubrique « Contact » ou en saisissant « Réclamation » dans le moteur de recherche.

La saisine du « Service en charge des réclamations » de la Banque est effectuée par internet, à l'adresse e-mail suivante :

[BPGO\\_SERVICE\\_RECLAMATIONS\\_CLIENTS@bppo.fr](mailto:BPGO_SERVICE_RECLAMATIONS_CLIENTS@bppo.fr).

Ou par lettre envoyée à l'adresse suivante :

Banque Populaire Grand Ouest  
Service Relations Clients  
15, boulevard de la Boutière  
CS 26858  
35768 Saint-Grégoire CEDEX

Tout renseignement relatif à une contestation peut être obtenu en téléphonant au numéro suivant :

- 02 99 23 84 66 (Numéro vert non surtaxé). Appel gratuit depuis un poste fixe pour les agences Banque Populaire Grand Ouest.
- 02 99 23 84 15 (Numéro vert non surtaxé). Appel gratuit depuis un poste fixe pour les agences Crédit Maritime - Banque Populaire Grand Ouest.

La Banque s'engage à accuser réception de la réclamation du Client sous dix (10) Jours Ouvrables à compter de sa date d'envoi, sauf si une réponse peut être apportée dans ce délai. Si une analyse plus approfondie de son dossier est nécessaire, la Banque s'engage à lui apporter une réponse dans un délai qui ne pourra excéder deux (2) mois (à compter de la date d'envoi de sa réclamation). Concernant les réclamations liées aux services de paiement, une réponse sera apportée au Client dans les quinze (15) 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 (35) 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 (1) an à compter de sa réclamation auprès de la Banque, sans préjudice des autres voies d'actions légales dont il dispose.

Le client peut saisir le médiateur de la Banque en écrivant à :

Madame la Médiateure de la consommation auprès de la FNBP  
20/22 rue RUBENS  
75013 PARIS

L'adresse postale du médiateur et les coordonnées du site internet du médiateur figurent aussi 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 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/>.

#### **14.5. Démarchage bancaire et financier – Vente à distance – Démarchage téléphonique**

Lorsqu'un acte de démarchage précède la conclusion de la Convention ou si elle a été conclue à distance, cette dernière peut, sous réserve de la demande préalable en ce sens par le Client, recevoir un commencement d'exécution avant l'expiration du délai de rétractation.

En tout état de cause, les opérations effectuées à l'initiative du Client vaudront accord de sa part sur un commencement d'exécution. Le commencement d'exécution ne prive pas le Client du droit de rétractation. En cas de rétractation, et si la présente convention a commencé à être exécutée,

- le Client devra restituer à la Banque les éventuelles sommes perçues et les éventuels moyens de paiement mis à sa disposition dans les meilleurs délais et au plus tard dans les trente (30) jours à compter de la réception de la notification.

- la Banque restituera au Client, dans les meilleurs délais et au plus tard dans les trente (30) jours, toutes les sommes qu'elle a reçues de ce dernier.

Ce délai commence à courir à compter du jour où le Client notifie à la Banque sa volonté de se rétracter.

Le Client sera tenu au paiement du prix correspondant à l'utilisation du produit ou service pour la période comprise entre la date de commencement d'exécution du contrat et de la date de rétractation, à l'exclusion de toute autre somme.

Les modalités de rétractation sont précisées aux conditions particulières de la Convention.

#### **14.6. Démarchage téléphonique**

En application des dispositions du Code de la consommation, le Client est informé qu'il peut s'inscrire gratuitement sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique.

Toutefois, malgré cette inscription, le Client peut être démarché par téléphone par la Banque 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 consommateur 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.

#### **14.7. Langue et droit applicables – Attribution de compétence**

La présente Convention est conclue en langue française. Le Client accepte expressément l'usage de la langue française durant les relations précontractuelles et contractuelles. La présente Convention est soumise à la loi française et à la compétence des juridictions françaises.

#### **14.8. Agrément de la Banque et Autorités de contrôle**

La Banque est un établissement de crédit agréé en France, contrôlé et supervisé par la Banque Centrale Européenne - Sonnemannstrasse 20, 60314 Frankfurt AmMain – Allemagne et par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) 4, place de Budapest CS92459 - 75436 Paris Cedex 09.

La liste des établissements de crédit et plus généralement celle des prestataires de services de paiement habilités peut être consultée sur le site de l'ACPR à l'adresse suivante : <https://acpr.banque-france.fr/protéger-laclientele/vous-etes-un-particulier/verifier-si-unprofessionnel-est-agree-immatricule>.

#### **14.9. Garantie des dépôts**

Les dépôts espèces recueillis par la Banque, les titres conservés par elle, certaines cautions qu'elle délivre au Client, sont couverts par des mécanismes de garanties gérés par le Fonds de Garantie des Dépôts et de Résolution dans les conditions et selon les modalités définies par

l'article L. 312-4 et les articles suivants du Code monétaire et financier, et les textes d'application.

Conformément à l'article L. 312-15 du Code monétaire et financier, la Banque peut être amenée à transmettre, à la demande expresse du Fonds de Garantie des Dépôts et de Résolution, dans le cadre de la préparation ou de l'exécution de sa mission, des informations nominatives ou chiffrées concernant le Client.

Un dépliant expliquant ce mécanisme de garantie est disponible sur le site internet de la Banque [www.banquepopulaire.fr/bpgo](http://www.banquepopulaire.fr/bpgo), du Fonds de Garantie des dépôts et de résolution ou sur demande auprès de la Banque ou du Fonds de garantie des dépôts et de résolution - 65, rue de la Victoire – 75009 Paris.

Par ailleurs, le document ci-après présente une information sur la garantie des dépôts. Ce document fait partie des obligations d'information qui sont demandées aux établissements bancaires afin de mieux informer les clients sur la protection de leurs comptes (Arrêté du 27 octobre 2015 relatif à l'information des déposants sur la garantie des dépôts).

INFORMATIONS GENERALES SUR LA PROTECTION DES DEPOTS	
La protection des dépôts effectués auprès de votre Banque Populaire Grand ouest est assurée par :	Fonds de garantie des dépôts et de résolution (FGDR)
Plafond de la protection :	100 000 € par déposant et par établissement de crédit (1)
Si vous avez plusieurs comptes dans le même établissement de crédit	Tous vos dépôts enregistrés sur vos comptes ouverts dans le même établissement de crédit entrant dans le champ de la garantie sont additionnés pour déterminer le montant éligible à la garantie ; le montant de l'indemnisation est plafonné à 100 000 € (ou la contrevaletur en devise) (1)
Si vous détenez un compte joint avec une ou plusieurs autres personnes :	Le plafond de 100 000 € s'applique à chaque déposant séparément. Le solde du compte joint est réparti entre ses co-titulaires ; la part de chacun est additionnée avec ses avoirs propres pour le calcul du plafond de garantie qui s'applique à lui (2).
Autres cas particuliers	Voir note (2)
Délai d'indemnisation en cas de défaillance de l'établissement de crédit :	sept jours ouvrables (3)
Monnaie de l'indemnisation :	Euros
Correspondant :	Fonds de garantie des dépôts et de résolution (FGDR) 65 rue de la Victoire - 75009 Paris Tél : 01 58 18 38 08 Courriel : contact@garantiedesdepots.fr
Pour en savoir plus (4) :	Reportez-vous au site internet du FGDR : <a href="http://www.garantiedesdepots.fr">http://www.garantiedesdepots.fr</a>
Accusé de réception par le déposant : (5)	Lorsque ce formulaire est joint ou intégré aux conditions générales ou aux conditions contractuelles du projet de contrat ou convention, il est accusé réception à l'occasion de la signature de la Convention.  Il n'est pas accusé réception à l'occasion de l'envoi annuel du formulaire postérieurement à la conclusion du contrat ou de la Convention.

Informations complémentaires :

#### (1) Limite générale de la protection :

Si un dépôt est indisponible parce qu'un établissement de crédit n'est pas en mesure d'honorer ses obligations financières, les déposants sont indemnisés par un système de garantie des dépôts. L'indemnité est plafonnée à 100.000 € par personne et par établissement de crédit. Cela signifie que tous les comptes créditeurs auprès d'un même établissement de crédit sont additionnés afin de déterminer le montant éligible à la garantie (sous réserve de l'application des dispositions légales ou contractuelles relatives à la compensation avec ses comptes débiteurs). Le plafond d'indemnisation est appliqué à ce total. Les dépôts et les personnes éligibles à cette garantie sont mentionnés à l'article L. 312-4-1 du Code monétaire et financier (pour toute précision sur ce point, voir le site internet du fonds de garantie des dépôts et de résolution).

Par exemple, si un client détient un compte d'épargne éligible (Hors Livret A, Livret de Développement Durable et Solidaire et Livret d'Epargne Populaire) dont le solde est de 90 000 € et un compte courant dont le solde est de 20 000 €, l'indemnisation sera plafonnée à 100 000 €.

Cette méthode s'applique également lorsqu'un établissement de crédit opère sous plusieurs marques commerciales. Cela signifie que l'ensemble des dépôts d'une même personne acceptés sous ces marques commerciales bénéficie d'une indemnisation maximale de 100.000 €.

#### (2) Principaux cas particuliers :

Les comptes joints sont répartis entre les co-titulaires à parts égales, sauf stipulation contractuelle prévoyant une autre clé de répartition. La part revenant à chacun est ajoutée à ses comptes ou dépôts propres et ce total bénéficie de la garantie jusqu'à 100.000 €.

Les comptes sur lesquels deux personnes ou moins ont des droits en leur qualité d'indivisaire, d'associé d'une société, de membre d'une association ou de tout groupement similaire, non dotés de la personnalité morale, sont regroupés et traités comme ayant été effectués par un déposant unique distinct des indivisaires ou associés.

Les comptes appartenant à un Entrepreneur Individuel à Responsabilité Limitée (EIRL), ouverts afin d'y affecter le patrimoine et les dépôts bancaires de son activité professionnelle, sont regroupés et traités

comme ayant été effectués par un déposant unique distinct des autres comptes de cette personne.

Les sommes inscrites sur les Livrets A, les Livrets de Développement Durable et Solidaire (LDDS) et les Livrets d'Epargne Populaire (LEP) sont garanties indépendamment du plafond cumulé de 100.000 € applicables aux autres comptes. Cette garantie porte sur les sommes déposées sur l'ensemble de ces livrets pour un même titulaire ainsi que les intérêts afférents à ces sommes dans la limite de 100 000 € (pour toute précision, voir le site internet du Fonds de garantie des dépôts et de résolution). Par exemple, si un client détient un livret A et un LDDS dont le solde total s'élève à 30.000 € ainsi qu'un compte courant dont le solde est de 90 000 €, il sera indemnisé, d'une part à hauteur de 30.000 € pour ses livrets et, d'autre part, à hauteur de 90 000 € pour son compte courant.

Certains dépôts à caractère exceptionnel (somme provenant d'une transaction immobilière réalisée sur un bien d'habitation appartenant au déposant ; somme constituant la réparation en capital d'un dommage subi par le déposant ; somme constituant le versement en capital d'un avantage-retraite ou d'un héritage) bénéficient d'un rehaussement de la garantie au-delà de 100.000 €, pendant une durée limitée à la suite de leur encaissement (pour toute précision sur ce point, voir le site internet du Fonds de garantie des dépôts et de résolution).

#### (3) Indemnisation :

Le Fonds de garantie des dépôts et de résolution met l'indemnisation à disposition des déposants et bénéficiaires de la garantie, pour les dépôts couverts par celle-ci, sept jours ouvrables à compter de la date à laquelle l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution fait le constat de l'indisponibilité des dépôts de l'établissement adhérent en application du premier alinéa du I de l'article L. 312-5 du Code monétaire et financier.

Ce délai concerne les indemnisations qui n'impliquent aucun traitement particulier ni aucun complément d'information nécessaire à la détermination du montant indemnisable ou à l'identification du déposant. Si un traitement particulier ou un complément d'information sont nécessaires, le versement de l'indemnisation intervient aussitôt que possible.

La mise à disposition se fait, au choix du Fonds de garantie des dépôts et de résolution :

- Soit, par l'envoi d'une lettre-chèque en recommandé avec avis de réception,

- Soit, par mise en ligne des informations nécessaires sur un espace internet sécurisé, ouvert spécialement à cet effet par le Fonds et accessible à partir de son site officiel (cf. ci-dessus), afin de permettre au bénéficiaire de faire connaître le nouveau compte bancaire sur lequel il souhaite que l'indemnisation lui soit versée par virement.

**(4) Autres informations importantes :**

Le principe général est que tous les clients, qu'ils soient des particuliers ou des entreprises, que leurs comptes soient ouverts à titre personnel ou à titre professionnel, sont couverts par le FGDR. Les exceptions applicables à certains dépôts ou à certains produits sont indiquées sur le site internet du FGDR.

Votre établissement de crédit vous informe sur demande si ses produits sont garantis ou non. Si un dépôt est garanti, l'établissement de crédit le confirme également sur le relevé de compte envoyé périodiquement et au moins une fois par an.

**(5) Accusé de réception :**

Lorsque ce formulaire est joint ou intégré aux conditions générales ou aux conditions particulières du projet de contrat ou convention, il est accusé réception à l'occasion de la signature de la convention.

Il n'est pas accusé réception à l'occasion de l'envoi annuel du formulaire postérieurement à la conclusion du contrat ou de la convention.

- **Personnes exclues de la garantie** : Pour plus de précisions, consulter l'article 1<sup>er</sup> II de l'Ordonnance n°2015-1024 du 20 août 2015 portant diverses dispositions d'adaptation de la législation au droit de l'Union européenne en matière financière.
- **Produits exclus de la garantie** : Pour plus de précisions, consulter l'article 1<sup>er</sup> III de ladite Ordonnance.
- **Garantie des titres, Garantie des cautions et Garantie des assurances** : Voir le dépliant du FGDR disponible en agence et sur le site internet de la Banque : [www.banquepopulaire.fr/bppo/](http://www.banquepopulaire.fr/bppo/).

## ANNEXE 1 : CONDITIONS GENERALES DU SERVICE CYBERPLUS

### 1°-Objet

L'abonnement au service de banque à distance Cyberplus de la Banque (ci-après dénommé le « Cyberplus » ou le « Service ») permet au Client (ci-après « le Client ») d'accéder à un ensemble de services rendus par la Banque, utilisant les nouvelles technologies (internet, téléphone, fixe, mobile...), pour consulter et/ou réaliser à distance, tout ou partie, des opérations sur le ou les compte(s) bancaire(s) ouvert(s) dans les livres de la Banque. Le Client peut ainsi obtenir des informations relatives au fonctionnement de son ou ses comptes, ainsi que diverses informations liées directement ou indirectement à l'activité bancaire.

Selon la formule d'abonnement, il permet au Client de consulter son(ses) compte(s) et/ou d'effectuer diverses opérations (notamment virements, ...) selon les conditions contractuelles.

Le Client peut également effectuer, par l'intermédiaire de Cyberplus, des actes de gestion sur ses produits d'assurance.

Sont concernés par le Service, les comptes ouverts et/ou les contrats souscrits par le Client à la date d'adhésion audit Service et/ou souscrits ultérieurement.

Les partenaires assureurs acceptent, pour les opérations relatives à ces produits accessibles par Cyberplus, l'ensemble des dispositions figurant aux articles 5 et 6 ci-dessous, en ce qui concerne les modalités de preuve. Le Client est tenu, à leur égard, aux mêmes dispositions que celles figurant auxdits articles.

Certaines opérations ou fonctionnalités peuvent, en fonction du canal ou du type de terminal utilisé ne pas être accessibles au moment de l'adhésion à Cyberplus. Les nouvelles fonctionnalités seront progressivement mises à disposition. Le Client en sera informé par tout moyen.

La Banque se réserve le droit de modifier le contenu de Cyberplus, en vue d'en améliorer la qualité, notamment par l'adjonction de nouvelles fonctionnalités. Dans une telle hypothèse, le Client sera informé des éventuelles modifications du coût de fonctionnement dans les conditions de l'article 8.1 ci-dessous

### 2°-Adhésion

#### a- Clientèle concernée

Cyberplus est accessible aux personnes physiques majeurs capables, aux personnes physiques en sauvegarde de justice sans mandataire spécial, en curatelle simple avec l'accord de leur curateur, aux mineurs autorisés par leur représentant légal.

Cyberplus est utilisé par le Client à des fins personnelles et non pour des besoins professionnels.

Le cas échéant, le Client peut conférer à un tiers une procuration spécifique sur un ou plusieurs de ses comptes et/ou contrats, ce tiers devant lui-même adhérer au Service afin de disposer de ses propres identifiant, mot de passe et code d'authentification.

En cas de compte joint, l'un et/ou l'autre titulaire peut(ent) être abonné(s) au Service. Chaque co-titulaire disposera de ses propres identifiant et mot de passe et code d'authentification.

#### b- Enfant mineur

Le Client mineur bénéficie de la fonctionnalité de Cyberplus lui permettant de consulter ses comptes de dépôt et de piloter certaines fonctionnalités de sa carte bancaire. L'accès aux autres fonctionnalités nécessitent l'accord préalable de l'un ou l'autre de ses représentants légaux.

A sa majorité, sous réserve que le Client dispose notamment d'une adresse e-mail personnelle et d'un numéro de téléphone mobile sécurisé, son abonnement de banque à distance Cyberplus pourra être étendu, gratuitement et automatiquement, à l'ensemble des fonctionnalités de ce service. Le Client en sera informé par la Banque.

Les représentants légaux sont admis à effectuer des opérations sur les comptes de leurs enfants mineurs. Chaque représentant légal reconnaît que l'utilisation des identifiant et mot de passe, faite par un des représentants légaux du mineur, est réputée avoir reçu l'accord de l'autre.

Dans l'hypothèse où un représentant légal s'oppose à ce mode de fonctionnement, il devra adresser un courrier recommandé avec avis de réception ou remis en main propre contre décharge à son agence

gestionnaire du compte. Le Service sera alors résilié par la Banque pour le ou les comptes du ou des mineur(s) concerné(s).

### 3 -Description détaillée du Service

#### a- Consultation des comptes et réalisation des opérations

Sous les conditions définies par la Banque, le Service permet au Client de :

- consulter ses comptes de dépôt, comptes d'épargne ouverts dans les livres de la Banque et ses crédits et assurances souscrits auprès de la Banque,
- réaliser des opérations sur ces comptes,
- visualiser l'historique des opérations de ses comptes et piloter sa(ses) carte(s) bancaire(s) et
- gérer tous ses comptes et produits (compte de dépôt, crédit, comptes d'instruments financiers, contrats d'assurance-vie et assurances...) dans son espace personnel Cyberplus.

L'utilisation de Cyberplus peut être limitée uniquement à la consultation des comptes.

L'ensemble des comptes et contrats du Client sont automatiquement repris dans son abonnement de banque à distance sauf demande de sa part (ou de son représentant légal) auprès de son agence.

Pour un Client mineur avec des comptes et/ou contrats masqués, l'ensemble des comptes et contrats seront automatiquement visibles à sa majorité. Pour un Client majeur sous mesure de protection, avec des comptes et/ou contrats masqués, l'ensemble des comptes et contrats seront visibles à la fin de la mesure de protection.

#### - Cas des clients en double relation

Le Client, personne physique en double relation (titulaire d'un compte de dépôt à titre privé et d'un compte courant ou d'un compte d'épargne à titre professionnel dans le cadre de son activité d'entrepreneur individuel) ; (ci-après « Client en double relation »), en fonction de son type d'abonnement, se connecte au même espace client afin de consulter et gérer l'ensemble de ses comptes (privé et professionnel).

Le Client entrepreneur individuel visé ici est celui qui a souscrit au service de banque à distance Cyberplus Entrepreneur Individuel auprès de la Banque. Etant précisé que l'entrepreneur individuel est défini à l'article L.526-22 du code de commerce comme « une personne physique qui exerce en son nom propre une ou plusieurs activités professionnelles indépendantes » et que son compte courant est exclusivement dédié à son activité professionnelle.

L'ensemble du service de banque à distance disponible pour le Client en sa qualité d'entrepreneur individuel, à des fins professionnelles : accès, fonctionnalités, opérations réalisées sur ses comptes courants professionnels, régime de contestation et de responsabilité en cas d'opérations frauduleuses et autres règles applicables à ce service, est régi par le contrat de banque à distance Cyberplus Entrepreneur Individuel signé par le Client et la brochure tarifaire applicable à la clientèle des professionnels.

L'ensemble du service de banque à distance disponible pour le Client, en sa qualité de « particulier » n'agissant pas pour des besoins professionnels, est régi par le présent contrat de banque à distance Cyberplus.

#### b- Virements

Le Client peut effectuer des virements :

- de l'un de ses comptes de dépôt vers un autre de ses comptes de dépôt ou vers un compte de dépôt de tiers ouvert à la Banque ou dans les livres de tout autre établissement de crédit.
- de sa réserve de crédit renouvelable vers l'un de ses comptes de dépôt ouvert à la Banque.
- à partir d'un compte d'épargne vers l'un de ses comptes de dépôt ouvert à la Banque.

Les caractéristiques des services de virements et les modalités d'exécution des virements sont décrites dans la convention de compte de dépôt, et le cas échéant, de compte d'épargne, en vigueur.

Les opérations de virements sont traitées les jours ouvrables, pour la Banque. Les virements reçus avant l'heure limite fixée actuellement à 17 heures seront traités le même jour (sous réserve de provision sur le

compte à débiter). Au-delà, ils seront traités le jour ouvrable suivant. Si le moment de réception n'est pas un jour ouvrable pour la Banque, l'ordre de virement est réputé avoir été reçu le jour ouvrable suivant.

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. Ces plafonds sont communiqués au Client dans son espace personnel de banque à distance. Le Client a la possibilité de modifier ces plafonds auprès de son conseiller en agence (sous réserve de disponibilité). La Banque est également susceptible d'appliquer des mesures complémentaires visant à protéger l'Abonné de tout risque d'utilisation frauduleuse de son abonnement.

L'émission de virements vers un tiers nécessite que l'Abonné ajoute préalablement le compte du bénéficiaire sur une liste de bénéficiaires de virements. L'ajout de ce compte sur cette liste de bénéficiaires ainsi que l'émission d'un virement externe nécessitera l'authentification du client.

En revanche, l'émission d'un virement vers un compte dont l'Abonné est titulaire, ouvert dans les livres de la Banque, ne donnera pas lieu à cette authentification.

#### **c- Réception de virements via Paylib entre amis – Abonné non adhérent au service**

Le service Paylib entre amis est accessible gratuitement à partir de l'application bancaire mobile de la Banque et fait l'objet de Conditions Générales d'Utilisation spécifiques.

Afin de faciliter la réception de virements via Paylib entre amis, pour un client non adhérent à ce service, personne physique majeure capable ou mineure, titulaire d'un abonnement de banque à distance, la Banque peut communiquer à Paylib Services son numéro de téléphone mobile personnel sécurisé déclaré auprès de son agence et l'IBAN de son compte de dépôt ouvert dans les livres de la Banque.

Ces données personnelles sont communiquées à Paylib Services afin d'alimenter une base de données centralisée et sécurisée administrée par ce prestataire de la Banque en vue du fonctionnement du service. Cette base de données réalise la correspondance entre les numéros de téléphone mobile et les IBAN des bénéficiaires des virements effectués via le Service Paylib entre amis.

Ce traitement de données personnelles est réalisé sur la base de l'intérêt légitime de la Banque à faciliter l'utilisation du service Paylib entre amis par ces clients et pour cette seule finalité.

S'il a lieu, le Client est informé de la communication de ses données personnelles à Paylib Services par courrier électronique. Cette information rappellera les données communiquées afin de recevoir automatiquement des virements via Paylib entre amis. Elle rappellera également comment s'opposer à ce traitement.

Le Client, bénéficiaire d'un virement via Paylib entre amis, sera également informé, par SMS ou notification dans son espace de banque à distance, du montant du virement, du nom de l'émetteur et du compte crédité.

Le Client a la possibilité de s'opposer, gratuitement et à tout moment, à ce que ses données soient traitées par la Banque et par Paylib Services, conformément aux modalités décrites à l'article 12 ci-dessous.

Il est précisé que les données du client seront supprimées des bases de données gérées par Paylib Services en cas de :

- Demande de suppression/opposition formulée par le Client ;
- Clôture du compte de dépôt ouvert dans les livres de la Banque ;
- Résiliation du contrat de banque à distance ou blocage de l'accès au service de banque à distance ;
- Absence de numéro de téléphone mobile déclaré ou de validation de ce numéro par le Client.

Il est également précisé que le Client, bénéficiant de la communication de ses données vers Paylib services, doit activer le service pour émettre un virement via le service Paylib entre amis.

#### **d- Consultation de l'historique des prélèvements exécutés, reçus et rejetés (sous réserve de disponibilité)**

Le Client peut consulter dans son espace personnel de banque à distance Cyberplus la liste des prélèvements exécutés, reçus et rejetés.

#### **e- Opérations sur instruments financiers et autres titres**

Pour pouvoir effectuer les opérations sur instruments financiers, le Client doit avoir au préalable signé une convention de compte d'instruments financiers auprès de la Banque.

Dans le respect des conditions de fonctionnement de cette convention, des règles de couverture et des conditions de passation des ordres, le Client peut passer tous ordres conformément aux règles et pratiques des marchés y compris tous ordres sur les OPC (Organismes de Placement Collectif) du réseau des Banques Populaires.

Les passations d'ordres fermes s'effectuent sur la totalité des valeurs cotées sur les marchés financiers français hors MATIF, MONEP, marchés de matières premières et de marchandises.

Les comptes d'instruments financiers indivis et ceux ouverts en nue-propriété avec réserve d'usufruit ne peuvent pas faire l'objet d'opérations dans le cadre de Cyberplus.

La souscription définitive des ordres d'achat de titres de sociétés en cours de privatisation et la souscription de titres d'emprunts sont subordonnées à la réception par la Banque, dans les délais imposés par la réglementation, des documents afférents à ces opérations dûment signés.

**Les ordres ne pourront être acheminés sur le marché qu'aux jours et heures d'ouverture des marchés financiers.** Les ordres saisis en dehors des horaires d'ouverture du marché seront présentés à la prochaine séance du marché concerné.

Conformément aux dispositions de la convention de compte d'instruments financiers, le Client sera informé par voie d'avis d'opéré de l'exécution de ses ordres sur instruments financiers dès leur réalisation. Le Client s'oblige donc à exercer ce contrôle dès sa réception et le cas échéant, à saisir immédiatement la Banque de toute anomalie ou cause de contestation. Les informations figurant sur l'avis d'opéré, non contestées dans les deux jours calendaires de leur réception, seront considérées comme approuvées. En tout état de cause, toute réclamation sera prescrite dans les 6 (six) mois de la conclusion de l'opération contestée. Les contestations doivent être formulées par écrit et être motivées.

Si le Client souscrit au service « e-Documents », les avis d'opérés seront mis à disposition sur son espace personnel Cyberplus. Le Client sera informé de cette mise à disposition par courriel dans sa messagerie personnelle à l'adresse e-mail indiquée lors de la souscription du service e-Documents.

#### **f- Rubrique « Souscrire »**

Le Client peut souscrire, dans le respect de la réglementation en vigueur applicable, à certains services offerts par la Banque. La souscription effective du service ou la prise en compte d'un avenant peut être subordonnée au renvoi du contrat ou de l'avenant signé dans les délais qui seront indiqués au Client. Le cas échéant et sous réserve de disponibilité du service, le Client peut également procéder à la signature électronique de certains contrats via son Espace de banque à distance, notamment, un crédit ou une opération en lien avec ses crédits.

Dans le cadre de son abonnement à Cyberplus, le Client peut accéder à certains services proposés par la Banque ou ses Partenaires, exclusivement par Cyberplus. L'accès effectif s'effectue après activation du service par ses soins et acceptation de Conditions Générales d'utilisation spécifiques, distinctes du présent contrat. Le Client peut également désactiver certains services par l'intermédiaire de Cyberplus. Cette désactivation vaut résiliation du contrat et du service concerné.

#### **g- Commande de chèquiers et de bordereaux de remise de chèques (sous réserve de disponibilité)**

Le Client peut commander ses chèquiers et bordereaux de remise de chèques sur Cyberplus. Le nombre total de chèquiers commandés quel que soit le canal (agence, GAB, Cyberplus) ne peut excéder le nombre maximal en commande par Client, fixé par la Banque. Le Client est invité à se renseigner en agence. L'enregistrement de la commande s'effectue à l'expiration d'un délai de 48 heures ouvrées.

#### **h- Service d'agrégation de comptes (sous réserve de disponibilité)**

Dans le cadre de son abonnement à Cyberplus, le Client peut avoir accès à un service d'agrégation de comptes gratuit permettant notamment d'accéder à des fonctionnalités d'agrégation de comptes étendues. Ces fonctionnalités nécessitent l'acceptation préalable de Conditions Générales d'Utilisation distinctes.

La résiliation de l'abonnement à Cyberplus entraîne la fermeture du service d'agrégation de comptes.

#### **i- Catégorisation de dépenses et de revenus**

Cette fonctionnalité permet de catégoriser automatiquement les opérations du Client enregistrées sur son compte (individuel ou joint). Les écritures catégorisées sont disponibles pendant une période de 26 mois glissants à partir de la date de l'opération. Les opérations sont classées dans diverses catégories (Alimentation, Logement...), permettant de disposer d'une meilleure lisibilité des dépenses et revenus. Le Client a la possibilité de modifier la catégorisation d'une opération. En cas de résiliation de l'abonnement à Cyberplus, l'ensemble des personnalisations et des catégorisations seront alors définitivement perdues.

#### **j- Localisation des commerçants auprès desquels le Client a effectué une opération de paiement**

Cette fonctionnalité permet au Client, qui consulte au moyen de Cyberplus le détail d'une opération de paiement qu'il a réalisé par carte bancaire, d'afficher sur un plan l'adresse du commerçant auprès duquel ladite opération a été effectuée. Cet affichage est réalisé sur la base des coordonnées GPS de l'adresse que le commerçant a préalablement déclarée, et est matérialisé par la visualisation d'un repère sur un plan généré par une application de cartographie (Google Maps, Plans) installée sur le matériel du Client et utilisant son adresse IP.

Dans ce cadre, le Client reconnaît avoir pris connaissance des conditions générales relatives à l'utilisation de l'application de cartographie qu'il utilise, disponibles auprès de Google ou Apple :

- Google Maps : <https://policies.google.com/privacy>
- Plans (Apple) : <https://www.apple.com/legal/privacy/>

Seules les opérations de paiement réalisées par carte bancaire chez des commerçants équipés de terminaux de paiement électroniques sont concernées par cette fonctionnalité, à l'exclusion des opérations réalisées à distance.

Le Client est informé que l'affichage de l'adresse du commerçant n'a qu'une valeur indicative, la Banque Populaire ne saurait être tenue pour responsable d'une erreur ou d'une absence de mise à jour de ses coordonnées GPS par le commerçant.

Par ailleurs, le Client peut à tout moment choisir de désactiver cette fonctionnalité dans les paramètres de Cyberplus.

#### **k- Fonctionnalités de pilotage de la carte**

Dans le cadre de son abonnement à Cyberplus, le Client, détenteur d'une carte bancaire émise par la Banque, peut avoir accès à des fonctionnalités de gestion en ligne de sa carte dans son espace de banque à distance Cyberplus sur internet et/ou sur son application bancaire mobile. Ces fonctionnalités : paiements à distance, paiements et retraits à l'étranger, verrouillage temporaire, consultation des plafonds de paiement et de retrait, augmentation temporaire de ces plafonds, mise en opposition de la carte avec effet immédiat, consultation de son code secret et affichage des données de sa carte (sous réserve de disponibilité), etc... sont décrites dans les Conditions générales de son Contrat Carte.

L'activation ou la désactivation de l'une quelconque de ces fonctionnalités par le Titulaire de la Carte s'effectue sous sa responsabilité. Elle pourra être soumise à un dispositif d'authentification forte du Titulaire de la Carte mis en place par la Banque.

Cette activation ou désactivation est en principe opérationnelle en temps réel, sous réserve des délais techniques d'exécution ou de l'indisponibilité momentanée du service (exemple : maintenance).

Si la fonctionnalité est soumise à tarification, cette dernière est précisée dans les Conditions et Tarifs de la Banque applicables au Titulaire de la Carte.

Certaines fonctionnalités ne sont pas disponibles en tout ou en partie pour les titulaires de cartes mineurs ou majeurs protégés. En revanche, leur représentant légal peut, sous certaines conditions, gérer leur carte à distance via son propre espace de banque à distance. Ces conditions et les fonctionnalités disponibles pour les titulaires de cartes mineurs ou majeurs protégés sont précisées sur le site internet de la Banque.

Depuis l'application mobile de la Banque, dans la rubrique lui permettant de gérer sa carte, le Client peut également enrôler sa carte dans la solution de paiement mobile Apple Pay sur le même iPhone où il a

téléchargé cette application mobile. Lors de cet enrôlement, il devra s'authentifier par Sécur'Pass.

#### **l- Consultation des contrats signés électroniquement par le Client**

Le Client peut consulter, télécharger et/ou imprimer ses contrats signés électroniquement avec la Banque dans son espace de banque à distance.

#### **m- Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS (sous réserve de disponibilité), par e-mail ou par notification push mobile**

Dans le cadre de son abonnement à Cyberplus, le Client dispose de la fonctionnalité lui permettant de recevoir des alertes par e-mail, par SMS (sous réserve de disponibilité) ou par notification push mobile l'informant du solde de son compte et des opérations enregistrées sur celui-ci.

### **4 -Exécution des opérations**

Dès validation, notamment électronique, l'ordre est enregistré et est irrévocable. Les opérations sont exécutées sous réserve du solde du ou des comptes du Client et de ses autres engagements. Les opérations passées via Cyberplus seront enregistrées par la Banque dans le cadre des usages bancaires et financiers d'imputation.

### **5 -Accès au service - Sécurité du système**

#### **5.1 Moyens matériels et techniques nécessaires à l'utilisation du Service**

Le Client accède à Cyberplus, par un matériel compatible (ordinateur multimédia, téléphone fixe, smartphone ou tablette et objets connectés à ces derniers).

Il appartient au Client de se procurer à ses frais et sous sa responsabilité les matériels et équipements appropriés ainsi que les moyens de communication (abonnements, accès à Internet...) nécessaires à l'utilisation par Internet du Service.

Pour l'Application mobile de la Banque, il est nécessaire d'avoir une version minimum du système d'exploitation de l'appareil utilisé, selon les précisions indiquées dans les espaces de téléchargement d'applications (Google Play, Apple Store, etc...).

La mise à jour du matériel, de l'équipement, du système d'information ou des applicatifs de ces matériels est sous la responsabilité du Client.

Pour l'accès aux fonctionnalités Internet, le Client devra disposer d'un logiciel compatible dont les fonctions JavaScript et Cookies sont activées.

Le Client fait son affaire personnelle de l'acquisition ou de la location, de l'installation et de la connexion, de l'entretien et de la garde du matériel et de tous moyens techniques, accès aux réseaux ou logiciels autres que ceux placés sous contrôle exclusif de la Banque. La Banque n'est pas responsable de l'évolution des logiciels, de leur mise à jour et du maintien des référencements.

#### **5.2 Modalités d'identification et d'authentification**

Le Client accède à son abonnement Cyberplus, après s'être identifié, par la composition d'un identifiant et s'être authentifié, par la saisie d'un mot de passe et, lors du premier accès aux services de Cyberplus, puis à intervalle régulier ou chaque fois que cela s'avère nécessaire pour des raisons de sécurité, dans les conditions prévues par la législation, par la saisie d'un code d'authentification spécifique (ci-après « Code »), quels que soient les moyens de connexion utilisés pour accéder à Cyberplus. Le code d'authentification spécifique correspond au code Sécur'Pass, au code OTP transmis par SMS ou au code généré par le lecteur CAP.

La saisie du Code pourra éventuellement être effectuée par le Client en utilisant la fonction biométrique de son smartphone.

Le Client en double relation (titulaire d'un compte à titre privé et d'un compte professionnel dans le cadre de son activité d'entrepreneur individuel ; cf. article 3 a- ci-dessus) doit utiliser son identifiant Cyberplus Entrepreneur Individuel et le mot de passe associé ainsi que, le cas échéant, son code d'authentification, pour accéder à son abonnement cyberplus.

Lors de l'ouverture du contrat, l'identifiant ainsi qu'un mot de passe provisoire sont attribués au Client.

Le Client est tenu de modifier son mot de passe lors de sa première connexion. Ce mot de passe pourra être modifié, à tout moment, par le Client et à sa seule initiative et par la Banque pour des mesures de sécurité. Toute modification de ce mot de passe est valable pour l'ensemble des canaux d'accès de Cyberplus : téléphone, internet, mobile.

Il est également conseillé au Client de ne pas choisir un mot de passe aisément décelable par un tiers. Il ne doit jamais être indiqué sur les écrits ou messages électroniques adressés à la Banque, ou être mentionné sur les répondeurs téléphoniques.

Après plusieurs tentatives infructueuses de saisie du mot de passe, le dispositif d'accès aux services de Cyberplus devient inopérant. Dans ce cas, le Service sera de nouveau accessible sur demande du Client auprès de son agence.

La Banque met en place un dispositif d'authentification du Client pour l'accès à son compte en ligne et la réalisation des opérations de paiement (virements), des opérations sensibles (ajout d'un compte de bénéficiaire, enregistrement ou la modification d'un ordre de virement permanent...) par l'intermédiaire des services de Cyberplus.

Ce dispositif d'authentification mis en place par la Banque repose sur l'utilisation de la solution Sécur'Pass ou d'un autre dispositif, le cas échéant.

La Banque pourra appliquer des exceptions à la mise en place de ce dispositif d'authentification du Client dans les conditions et selon les limitations prévues par le Règlement délégué UE 2018/389 du 27 novembre 2017, modifié par le Règlement délégué UE 2022/2360 du 3 août 2022.

Ce dispositif d'authentification repose sur l'utilisation d'au moins deux éléments parmi les trois catégories suivantes :

- 1) une information que le Client est seul à connaître (mot de passe, code secret, code PIN),
- 2) l'utilisation d'un appareil qui appartient au Client (téléphone portable, montre connectée, appareil dédié fourni par la Banque...),
- 3) une caractéristique personnelle qui est intimement liée au Client (empreinte digitale, reconnaissance faciale, vocale...).

Le Client doit utiliser les données de sécurité personnalisées et les dispositifs d'authentification mis en place par la Banque chaque fois qu'il en reçoit l'instruction, sous peine d'engager sa responsabilité.

L'identifiant, le mot de passe attribués au Client et le Code d'authentification sont personnels. Le Client prend toute mesure raisonnable pour préserver la sécurité de son identifiant, de son mot de passe, du Code et de tout élément d'authentification appartenant aux trois catégories précitées. L'utilisation de ses numéros et code est strictement personnelle. Le Client s'oblige à les tenir secrets et à ne les communiquer à quiconque, même à la Banque qui ne peut en avoir connaissance et ne les lui demandera jamais. Par ailleurs, le Client peut consulter la page « Sécurité » disponible sur le site Internet de la Banque.

En cas d'utilisation d'un dispositif d'authentification mis en place par la Banque, le Client doit prendre toutes les mesures nécessaires afin d'éviter (i) la divulgation à des tiers non autorisés, et/ou (ii) la copie, et/ou (iii) toute utilisation non autorisée des facteurs d'authentification.

La Banque s'assure que les données de sécurité personnalisées (mot de passe, Code et tout élément d'authentification appartenant aux trois catégories précitées) ne sont pas accessibles à d'autres personnes que celles autorisées par le Client, sauf si ce dernier ne respecte pas les préconisations mentionnées au présent article ou concernant le dispositif d'authentification mis à sa disposition par la Banque.

Compte tenu de l'évolution nécessaire et régulière des moyens de sécurité, 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 aux services, ou de supprimer certains dispositifs d'authentification moyennant une information du Client par tout moyen au choix de la Banque.

### 5.3 Accès au compte de paiement et initiation de paiement

Dès lors que le Client autorise l'accès à son compte par un prestataire de service d'initiation de paiement ou d'information sur les comptes, ce prestataire doit disposer de l'agrément délivré par l'autorité compétente d'un Etat membre de l'Espace Economique Européen ou être inscrit sur le registre tenu par cette autorité, conformément à la réglementation en

vigueur. Le Client est tenu de vérifier que ce prestataire, à qui il communique ses identifiant et mot de passe, dispose de cet agrément ou est inscrit sur le registre concerné.

L'initiation d'opérations de paiement (virements) par ce prestataire, pour le compte du Client, s'effectuera selon les mêmes modalités et conditions d'authentification que si le Client réalisait directement ces opérations par l'intermédiaire de Cyberplus.

### 5.4 Perte ou vol des identifiant et/ou mot de passe et/ou code d'authentification

Dès qu'il a connaissance de la perte, du vol, du détournement ou de toute utilisation frauduleuse de son identifiant et/ou de son mot de passe et/ou de son code d'authentification, le Client doit en informer sans tarder son agence ou le centre de relation clientèle qui procédera à la neutralisation de l'accès à Cyberplus. L'information devra être immédiatement confirmée par le Client par courrier recommandé avec avis de réception auprès de son agence ou par courrier libre remis à l'agence contre décharge. En cas de contestation, la date de réception de cet écrit fera foi entre les parties.

**La Banque recommande au Client de modifier son mot de passe dans les plus brefs délais.**

### 5.5 Sécur'Pass

Dans le cadre de son abonnement à Cyberplus, le Client a accès à Sécur'Pass,

Sécur'Pass est un dispositif d'authentification forte permettant notamment au Client, depuis l'application mobile de la Banque :

- d'accéder aux services de Cyberplus et à son compte de dépôt en ligne,
- de sécuriser l'accès et l'utilisation de certains services (ex : réinitialisation du mot de passe) ;
- de valider certaines opérations sensibles initiées depuis son espace personnel de banque à distance (site internet Cyberplus ou application mobile Cyberplus) ;
- de valider des opérations de paiement réalisées en ligne (virements) et à distance par carte bancaire (ecommerce);
- de s'authentifier lors de la souscription de produits et services commercialisés par la Banque par voie dématérialisée en ayant recours à un dispositif de signature électronique.

La liste des fonctionnalités offertes par Sécur'Pass est susceptible d'évolution. Le Client en est informé via l'application mobile ou via la documentation s'y rapportant.

L'enrôlement à Sécur'Pass est effectué par le Client par la saisie de certains numéros aléatoires de sa carte bancaire en cours de validité et active, ou par une demande formulée auprès d'un conseiller en agence. Le Client doit posséder un smartphone compatible et un numéro de téléphone mobile préalablement déclaré à la Banque en tant que téléphone sécurisé. Afin d'utiliser Sécur'Pass, le Client doit également activer le service à partir de son espace personnel de banque à distance accessible depuis l'application mobile. L'activation de Sécur'Pass nécessite la saisie par le Client d'un code Sécur'Pass qu'il a choisi.

Dans le cas où le Client est en double relation, ce code Sécur'Pass unique sera utilisé afin d'accéder, par authentification forte, à Cyberplus associé à son compte de dépôt utilisé à titre privé et à Cyberplus Entrepreneur Individuel lié à son compte courant professionnel et de valider certaines opérations sensibles au sein de Cyberplus et de Cyberplus Entrepreneur Individuel.

Le changement de smartphone initialement enregistré et/ou la réinstallation de l'application mobile de la Banque nécessitera(ont) l'enrôlement du nouvel appareil ou un nouvel enrôlement à Sécur'Pass.

Le choix, l'enregistrement, la modification, la réinitialisation et la conservation du code Sécur'Pass sont de la responsabilité du Client. Il lui appartient notamment de veiller à le conserver strictement secret, au même titre que l'ensemble des identifiant/mot de passe liés à son espace personnel de banque à distance ou à ses moyens de paiement. La Banque n'a aucun accès à ce code Sécur'Pass.

Il est conseillé au Client de changer son code Sécur'Pass fréquemment, de ne pas choisir un code Sécur'Pass simple aisément décelable par un tiers, et de ne pas choisir un code Sécur'Pass identique à celui qu'il utiliserait déjà par ailleurs, par exemple, le code PIN associé à son smartphone ou à sa carte SIM, ou le code confidentiel lié à son accès à la banque à distance, ou le code associé à sa carte bancaire.

Lors de l'utilisation de Sécur'Pass, la saisie du code Sécur'Pass pourra éventuellement être effectuée par le Client en utilisant la fonction biométrique de son smartphone.

Le Client a la possibilité de supprimer le dispositif Sécur'Pass à tout moment depuis l'application mobile ou depuis son espace web (sous réserve de disponibilité). En cas de cession de son smartphone, il lui appartient de veiller à la suppression de Sécur'Pass et à la désinstallation préalable de l'application mobile de la Banque.

La suppression de Sécur'Pass est susceptible d'empêcher l'accès à certains services nécessitant le recours à une authentification forte, ou d'entraîner l'application d'exigences ou de délais complémentaires pour la réalisation de certaines opérations.

Pour pouvoir à nouveau accéder au dispositif Sécur'Pass, le Client devra procéder à un nouvel enrôlement.

La suspension ou la fermeture de l'accès à Sécur'Pass pour quelque raison que ce soit, à l'initiative du Client ou de la Banque, entraîne l'impossibilité d'utiliser le dispositif Sécur'Pass et les fonctionnalités liées.

## **5.6 Preuve des opérations sollicitées et/ou réalisées, dont l'enregistrement des conversations téléphoniques**

Lorsqu'un écrit, dûment signé par le Client, est une condition impérative d'exécution de l'opération envisagée, notamment pour souscrire aux services offerts via Cyberplus, le Client s'engage expressément à respecter cette condition. A défaut, la Banque sera fondée à ne pas tenir compte de l'opération demandée. Il est néanmoins convenu entre les parties que la signature électronique, via l'utilisation de l'identifiant, du mot de passe et éventuellement du code d'authentification, vaut signature manuscrite.

La preuve des opérations effectuées pourra être faite par toute forme d'enregistrements résultant des moyens de communication utilisés entre le Client et la Banque. De convention expresse, les parties reconnaissent que les enregistrements effectués par la Banque, quel qu'en soit le support, feront foi, sauf preuve contraire. La preuve des opérations effectuées pourra également être rapportée par tous moyens notamment par les récapitulatifs des transactions établies par les systèmes informatiques de la Banque.

Lorsque le Client dialogue avec un conseiller, il autorise la Banque à enregistrer ses conversations téléphoniques, ainsi que celles des personnes auxquelles il aurait donné procuration et il admet ces enregistrements comme mode de preuve.

Le Client reconnaît que la reproduction sur tous supports, quels qu'ils soient, des entretiens téléphoniques entre lui et la Banque et toute personne à laquelle il aurait donné procuration, et/ou les interrogations ou ordres précédés de l'utilisation de l'identifiant et du mot de passe, dans le cadre des services de Cyberplus, sont réputés émaner de lui-même, ou de ses éventuels mandataires, et constituent une preuve des opérations sollicitées et/ou réalisées.

Dans l'hypothèse où le Client refuserait l'enregistrement de ces entretiens téléphoniques, ou de faire précéder les interrogations ou ordres par l'identifiant, le mot de passe et le code d'authentification, la Banque sera fondée soit à lui refuser l'accès à Cyberplus, soit à lui interrompre le service.

Ces supports ou leur reproduction seront conservés par la Banque pendant les délais réglementaires.

## **6 -Responsabilités**

### **6.1 Responsabilité de la Banque**

La Banque s'engage à tout mettre en oeuvre pour assurer au Client le bon fonctionnement de Cyberplus, notamment la bonne exécution des ordres reçus et la confidentialité des informations communiquées.

D'une manière générale, la Banque ne pourra être tenue pour responsable que des dommages ayant pour cause unique son propre fait.

La Banque ne saurait être tenue pour responsable :

- en cas de non-respect par le Client des procédures d'utilisation des services de Cyberplus ;
- en cas de divulgation d'un dispositif d'authentification à une tierce personne, y compris à un prestataire de service d'initiation de paiement ou d'information sur les comptes, disposant d'un agrément ou d'un enregistrement prévu par les textes en vigueur ;

- lorsque les informations communiquées par le Client, lors de son adhésion ou de son utilisation de Cyberplus, s'avèrent inexacts ou incomplètes ;

- en cas d'interruption des prestations pour des raisons résultant de la force majeure, du cas fortuit ou du fait d'un tiers ;
- en cas de connexion du Client à un autre site que le site légitime et sécurisé de la Banque (https + adresse habituelle).

La Banque n'est pas responsable du transport des données, de la qualité et de la disponibilité des réseaux de télécommunication, ni des interruptions pour les interventions de maintenance, par suite de cas fortuits ou de force majeure et, en particulier, celles qui se produisent suite à un mauvais fonctionnement du matériel du Client ou du réseau de télécommunications.

La Banque dégage sa responsabilité des difficultés associées au contrat passé entre le Client et son fournisseur d'accès.

La Banque demeure étrangère à tout litige pouvant survenir entre le Client et :

- 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 d'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 ;
- son prestataire de service d'initiation de paiement ou d'information sur les comptes.

La Banque n'est pas responsable des conséquences résultant d'un défaut de sécurité (matériel ou logiciel, antivirus) du terminal de connexion (ordinateur, terminal mobile...) utilisé par le Client n'ayant pas détecté, notamment, l'intrusion d'un virus informatique.

De même, la responsabilité de la Banque ne saurait être engagée en raison des conséquences directes et indirectes liées aux mesures, quelles qu'elles soient, notamment de gel des avoirs, qu'elle pourrait être amenée à prendre dans le cadre des obligations mises à sa charge par les pouvoirs publics, en particulier au titre de la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme. A ce titre, la Banque ne saurait être tenue pour responsable des retards d'exécution.

La Banque se réserve le droit de limiter l'accès du Client aux seules fonctions de consultation ou de bloquer l'accès à Cyberplus, pour des raisons objectivement motivées liées à la sécurité du Service, à la présomption d'une utilisation non autorisée ou frauduleuse du Service ou au risque sensiblement accru ou avéré que le Client soit dans l'incapacité de s'acquitter de son obligation de paiement. Dans ces cas, la Banque informe le Client, par tout moyen, du blocage et des raisons de ce blocage, si possible avant que le Service ne soit bloqué ou immédiatement après sauf si cette information est impossible pour des raisons de sécurité ou interdite par une législation communautaire ou nationale. La Banque débloque le Service dès lors que les raisons du blocage n'existent plus.

La Banque met en place les moyens appropriés permettant au Client de demander à tout moment le déblocage du Service.

La Banque informera le Client par tout moyen, de façon sécurisée, en cas de soupçon de fraude, de fraude avérée ou de menaces pour la sécurité survenant sur le service de banque à distance.

### **6.2 Responsabilité du Client**

Le Client s'engage, notamment, au respect des conditions d'utilisation de Cyberplus et particulièrement au respect des instructions liées à la sécurité du service.

Le Client est responsable de la protection de son terminal de connexion (ordinateur, terminal mobile...) notamment au travers de tout moyen permettant de lutter contre l'intrusion d'un virus informatique.

Le Client est tenu de sécuriser son ordinateur, sa tablette ou son téléphone mobile au moyen de solutions de sécurité de son choix (verrouillage du téléphone, logiciel anti-virus et anti-espion, pare-feu, logiciels de nettoyage ...) et de maintenir ces dispositifs à jour en permanence. Il est conseillé au Client d'utiliser un téléphone mobile fonctionnant avec Android ou IOS et déconseillé d'utiliser les autres types de systèmes d'exploitation. Il lui est interdit de procéder au déverrouillage des systèmes d'exploitation.

Le Client est ainsi invité à prendre connaissance des mesures à mettre en oeuvre afin de sécuriser ses connexions Internet en consultant les informations relatives à la sécurité disponibles sur le Site.

Dans le souci de protéger la confidentialité des données bancaires du Client, la Banque, en particulier dans le cadre des règles d'usage d'Internet, invite celui-ci à prendre toutes les dispositions utiles, notamment en effaçant, dès la fin de sa consultation, les traces de sa navigation et en interdisant l'accès aux tiers non autorisés dans l'hypothèse du téléchargement de ces données bancaires vers un logiciel de gestion.

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 à distance, 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) réalisée dans les conditions de l'article 5.4 :

- le Client supporte les pertes financières à hauteur de 50 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 à distance pour l'émission d'ordres de virement en ligne ;

- le Client ne supporte aucune conséquence financière en cas :  
• de perte ou de vol des données de sécurité personnalisées ne pouvant être détecté par le Client avant le paiement du Client,  
• de perte de ces données due à des actes ou à une carence d'un salarié, agent ou d'une succursale de la Banque ou d'une entité vers laquelle ses activités ont été externalisées.

La responsabilité du Client n'est pas engagée non plus lorsque l'opération non autorisée a été effectuée en détournant, à l'insu du Client, les données liées à l'instrument de paiement et en cas de contrefaçon de l'instrument.

Si la banque du bénéficiaire n'est pas située dans l'Espace Economique Européen, le Client supporte les pertes liées à l'utilisation de ses données de sécurité personnalisées avant l'information relative à la perte ou au vol dans la limite d'un plafond de 50 €.

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 en vigueur.

Sauf agissement frauduleux de sa part, le Client ne supporte aucune conséquence financière si l'opération de paiement non autorisée a été effectuée sans que la Banque n'exige une authentification forte du Client dans le respect de la procédure d'authentification forte mise en place par la Banque.

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,  
- 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.

## 7 -Tarification

L'abonnement au service Cyberplus est gratuit. L'adhésion à certaines fonctionnalités peut être facturée selon les conditions tarifaires en vigueur.

Tout défaut de paiement ouvre la faculté pour la Banque de suspendre les prestations sous réserve d'une information préalable au Client par lettre recommandée avec avis de réception. Cette suspension devient effective à l'issue d'un délai de 30 jours suivant l'envoi de cette lettre en cas de non-régularisation.

Il est rappelé que les services et/ou opérations sollicitées et/ou effectuées, notamment par l'intermédiaire de Cyberplus, peuvent donner lieu à tarification conformément à ces mêmes conditions tarifaires. Le coût des communications téléphoniques et les frais divers qui sont directement facturés au Client, en particulier par les exploitants des réseaux de télécommunications, sont à sa charge.

## 8 -Modifications des Conditions Générales et des Conditions Tarifaires

### 8.1 Modifications à l'initiative de la Banque

La Banque aura la faculté de modifier les Conditions Générales et les Conditions Tarifaires de ses services. A cet effet, la Banque communiquera au Client, au plus tard deux mois avant la date d'application envisagée, sur support papier ou sur tout autre support durable (par exemple, lettre, mention sur le relevé de compte ou information dans son espace personnel de banque à distance), 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 Client, il peut résilier sans frais, avant la date d'application des modifications, le présent contrat et le service Cyberplus. A défaut de résiliation dans ce délai, les modifications lui seront opposables.

### 8.2 Modifications imposées par des textes législatifs ou réglementaires

Les modifications de tout ou partie des Conditions Générales, qui seraient rendues nécessaires par des dispositions législatives ou réglementaires, seront applicables dès la date d'entrée en vigueur de celles-ci.

## 9 -Durée, résiliation ou suspension

L'abonnement au service Cyberplus est ouvert pour une durée indéterminée.

Le Client peut, comme la Banque, y mettre fin, par lettre recommandée avec avis de réception ou directement auprès de l'agence qui gère son compte, à tout moment, sans avoir à indiquer ni justifier du motif.

Lorsque la résiliation émane du Client, elle prendra effet dans le mois suivant la réception, par la Banque, du courrier recommandé envoyé par le Client.

La résiliation par la Banque doit respecter un préavis de deux mois. L'abonnement à Cyberplus est résilié de plein droit et sans préavis en cas de décès du Client.

La résiliation de l'abonnement à Cyberplus entraîne la désactivation de l'ensemble des fonctionnalités et services de banque à distance activés à partir de Cyberplus.

En tout état de cause, pour le Client ayant bénéficié du service « e-Documents », l'accès à l'espace de banque en ligne est maintenu même après la clôture du dernier contrat du Client, afin de permettre l'accès à l'historique des documents numériques dans les conditions spécifiques au service « e-Documents ».

Par ailleurs, la Banque se réserve le droit de suspendre l'accès ou l'exécution de tout ou partie des fonctionnalités de Cyberplus ou résilier la Convention, sans préavis ni formalité, pour motif grave et notamment en cas de tentative ou d'utilisation frauduleuse ou abusive du service par le Client, ou en cas de rupture des relations commerciales (non-paiement d'une facture, clôture du compte...), ce dont le Client en serait immédiatement informé.

Tout ordre donné avant la date de résiliation est exécuté aux conditions et dates convenues.

Le service Cyberplus pourra également être temporairement interrompu pendant des périodes courtes pour des raisons techniques et en vue de réaliser des prestations de maintenance ou d'actualisation du service Cyberplus ou de l'application mobile.

## 10 -Protection des données à caractère personnel

Dans le cadre de la signature et de l'exécution des Conditions Générales et Particulières du service Cyberplus, et plus généralement de sa relation avec le Client, la Banque en tant que responsable de traitement recueille et traite des données à caractère personnel concernant :

- le Client et  
- les personnes physiques intervenant dans le cadre de cette relation (mandataire, représentant légal, caution, contact désigné, préposé, bénéficiaire effectif, membre de la famille de l'Abonné...).

La Banque met en oeuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour s'assurer que les traitements de données à caractère personnel sont effectués conformément à la réglementation applicable.

Le Client peut à tout moment et dans les conditions prévues par la réglementation, accéder aux informations le concernant, les faire rectifier, demander leur effacement, leur limitation, leur portabilité, ou communiquer des instructions sur leur sort en cas de décès.

Si le traitement lié à une fonctionnalité du Service est fondé sur l'intérêt légitime de la Banque (ex : la catégorisation des dépenses prévue pour la gestion de budget), le Client peut à tout moment s'opposer à ce traitement s'il justifie de raisons propres à sa situation particulière et selon les modalités prévues dans la Notice d'information sur le traitement des données à caractère personnel.

De plus amples informations expliquant au Client pourquoi et comment ces données sont utilisées, combien de temps elles seront conservées ainsi que les droits dont il dispose sur ses données figurent dans la Notice d'information sur le traitement des données à caractère personnel de la Banque.

Cette notice est portée à la connaissance du Client lors de la première collecte de ses données. Il peut y accéder à tout moment, sur le site internet de la Banque via l'adresse suivante : (<https://banquepopulaire.fr/votrebanque/reglementation/protection-des-donnees-personnelles/>) ou en obtenir un exemplaire auprès de son Agence.

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

### 11 -Réclamations – Médiation

En cas de difficultés concernant le service Cyberplus, le Client peut obtenir de son Agence toutes les informations souhaitées, formuler auprès d'elle toute réclamation et/ou saisir par écrit le « Service en charge des réclamations » de la Banque qui s'efforce de trouver avec lui une solution, y compris si la réponse ou solution qui lui a été apportée par son Agence ne lui convient pas.

Le Client trouvera les coordonnées du service en charge des réclamations dans les brochures tarifaires de la Banque ainsi que sur son site internet dans la rubrique « Contact » ou en saisissant « Réclamation » dans le moteur de recherche.

La saisine du « Service en charge des réclamations » de la Banque est effectuée par internet, à l'adresse e-mail suivante :

[BPGO\\_SERVICE\\_RECLAMATIONS\\_CLIENTS@bpgo.fr](mailto:BPGO_SERVICE_RECLAMATIONS_CLIENTS@bpgo.fr)

Ou par lettre envoyée à l'adresse suivante :

Banque Populaire Grand Ouest  
Service Relations Clients  
15, boulevard de la Boutière  
CS 26858  
35768 Saint-Grégoire CEDEX

Tout renseignement relatif à une contestation peut être obtenu en téléphonant au numéro suivant :

- 02 99 23 84 66 (Numéro vert non surtaxé). Appel gratuit depuis un poste fixe pour les agences Banque Populaire Grand Ouest.

- 02 99 23 84 15 (Numéro vert non surtaxé). Appel gratuit depuis un poste fixe pour les agences Crédit Maritime - Banque Populaire Grand Ouest.

La Banque s'engage à répondre au Client sous dix (10) 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 ne devrait pas dépasser deux (2) mois (à compter de la date d'envoi de sa réclamation).

Concernant les réclamations liées aux services de paiement, une réponse sera apportée au Client dans les quinze (15) 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 (35) 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 (1) an à compter de sa réclamation auprès de la Banque, sans préjudice des autres voies d'actions légales dont il dispose.

Vous pouvez saisir le médiateur de la Banque sur son site dédié : <https://www.mediateur-fnbp.fr>.

ou en écrivant à :

Madame la Médiateure de la consommation auprès de la FNBP  
20/22 rue RUBENS  
75013 PARIS

L'adresse postale du médiateur et les coordonnées du site internet du médiateur figurent aussi 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 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/>.

### 12 -Démarchage bancaire et financier – Vente à distance – Démarchage téléphonique

Lors de la souscription à Cyberplus dans le cadre d'une vente à distance ou d'un démarchage, le présent contrat peut, sous réserve de la demande préalable en ce sens par le Client, recevoir un commencement d'exécution avant l'expiration du délai de rétractation.

En tout état de cause, les opérations effectuées à l'initiative du Client, dans le cadre de Cyberplus, vaudront accord de sa part sur un commencement d'exécution.

En cas de rétractation, et si le présent contrat a commencé à être exécuté,

- le Client devra restituer à la Banque les éventuelles sommes perçues dans les meilleurs délais et au plus tard dans les trente jours à compter de la réception de la notification.

- la Banque restituera au Client, dans les meilleurs délais et au plus tard dans les trente jours, toutes les sommes qu'elle a reçues de ce dernier.

Ce délai commence à courir à compter du jour où le Client notifie à la Banque sa volonté de se rétracter.

En cas de commencement d'exécution avant l'expiration du délai de rétractation, le Client peut être tenu au paiement proportionnel du service financier effectivement fourni à l'exclusion de toute pénalité.

En application des dispositions de l'article L.223-2 du Code de la consommation, le Client est informé qu'il peut s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique. Toutefois, malgré cette inscription, le Client peut être démarché par téléphone par la Banque 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 consommateur 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.

### 13 -Loi applicable - Tribunaux compétents

Le présent contrat est conclu en langue française. Le Client accepte expressément l'usage de la langue française durant les relations précontractuelles et contractuelles. La Convention est soumise à la loi française et à la compétence des tribunaux français.

## ANNEXE 2 : CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DE LA SIGNATURE ELECTRONIQUE

### I. 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 procédé de Signature électronique.

**Dispositif d'authentification :** processus électronique permettant de confirmer l'identification électronique du Client à l'aide d'une solution dynamique non jouable.

**Document :** ensemble composé d'un contenu, d'une structure logique, d'attributs de présentation permettant sa représentation, exploitable par une machine afin de restituer une version intelligible par un homme. Il s'agit notamment des contrats et des actes de gestion.

**Dossier de preuve :** Ensemble des éléments créés lors de la conclusion d'une Opération entre un Client et la Banque ou un Partenaire commercial, 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.

**Écrit électronique :** écrit ayant la même force probante qu'un écrit sur support papier, sous réserve que puisse être dûment identifiée la personne dont il émane et qu'il soit établi et conservé dans des conditions de nature à en garantir l'intégrité (article 1366 du Code civil).

**Opération :** Un (ou plusieurs) Document(s) signé(s) électroniquement entre le Client et la Banque ou le Partenaire commercial, objet(s) du présent procédé de Signature électronique.

**OTP « One Time Password » :** Mot de passe à usage unique.

**Partenaire commercial :** Toute personne physique ou morale avec laquelle la Banque a établi un partenariat commercial de distribution de ses Produits (ex : entreprise d'assurance, société de financement de crédit, organismes de cautionnement, ...).

**Produit ou service éligible :** Tout produit ou service déterminé par la Banque conformément à la réglementation en vigueur et qui peut être souscrit au moyen du procédé de Signature électronique.

**Signature électronique :** Procédé fiable d'identification garantissant son lien avec l'Opération à laquelle il s'attache (art. 1367 du Code civil). Le procédé permet ainsi de garantir l'intégrité d'un Document et d'en authentifier l'auteur, par analogie avec la signature manuscrite.

**Site :** Site Internet sécurisé édité et exploité par la Banque, accessible notamment depuis l'adresse URL <https://www.banquepopulaire.fr/bppo/> et/ou toute URL venant s'y substituer, permettant au Client de bénéficier du procédé de Signature électronique.

**Support durable :** Tout instrument offrant au Client ou au professionnel la possibilité de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement afin de pouvoir s'y reporter ultérieurement pendant un laps de temps adapté aux fins auxquelles les informations sont destinées, et qui permet la reproduction à l'identité des informations conservées.

### II. Objet du processus de signature électronique

Le procédé de Signature électronique vous permet, en tant que client (ci-après « vous » ou « Client ») :

- de souscrire, par voie électronique, tout Produit ou service éligible commercialisé par votre établissement bancaire (la « Banque ») en son nom ou en sa qualité d'intermédiaire d'un Partenaire commercial, 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 ;
- de signer électroniquement tout Document également éligible, notamment ceux relatifs à la réalisation d'Opérations ou d'actes de gestion réalisés auprès ou par l'intermédiaire de la Banque ;
- et de recevoir communication des Ecrits électroniques correspondant aux actes ainsi signés.

### III. Clients personnes physiques n'agissant pas à des fins professionnelles : déclarations et conditions applicables à la signature électronique

Le recours au procédé de signature électronique peut nécessiter la mise à disposition ou la fourniture d'informations ou de Documents sur un Support durable autre que le papier.

**Si vous êtes un Client personne physique n'agissant pas à des fins professionnelles**, la Banque utilise ce mode de communication des Documents après avoir vérifié qu'il est adapté à votre situation.

En ayant recours au procédé de signature électronique, la Banque considère que vous êtes en mesure de prendre connaissance des informations et des Documents communiqués sous forme d'un Support durable autre que le papier.

A cet effet, vous déclarez notamment disposer, avoir accès et être en capacité d'utiliser les éléments suivants, nécessaires à votre identification, votre authentification et à la communication des éléments à signer ou signés :

- Une pièce d'identité, pour une Opération signée électroniquement en agence ;
- Lorsque requis, un abonnement au service de banque à distance proposé par la Banque (espace personnel sécurisé sur internet), pour une Signature électronique à distance ainsi que pour la communication de Documents signés électroniquement. L'activation du service de banque à distance peut être concomitante à la souscription d'un premier Produit ou service conclu par voie électronique.
- Un abonnement internet ainsi que le matériel vous permettant d'accéder à votre espace de banque à distance (accès à un ordinateur, une tablette, un smartphone... comportant un navigateur, l'application et les logiciels nécessaires à son exploitation) ;
- Le cas échéant, un téléphone mobile dont le numéro a été préalablement porté à la connaissance et validé par la Banque, notamment lorsque le Dispositif d'authentification nécessite l'utilisation de ce téléphone ;
- Un Dispositif d'authentification basé sur l'une des solutions techniques mise à disposition par la Banque et les éléments requis (exemple : téléphone mobile pour une solution par OTP-SMS, lecteur de carte et carte associé pour une authentification par lecteur, smartphone permettant d'utiliser une application d'authentification dédiée, certificat matériel...);
- Une adresse électronique personnelle et valide lorsque celle-ci est requise.

Toute modification relative à l'un de ces éléments (changement de numéro de téléphone, de l'adresse électronique, résiliation de l'abonnement de banque à distance, impossibilité d'avoir accès au matériel nécessaire...) doit être notifiée à la Banque, selon les modalités prévues par celle-ci et accompagnée du (des) éventuels justificatif(s) requis et ce, afin d'assurer le bon fonctionnement du procédé de Signature électronique.

En utilisant le procédé de Signature électronique, vous acceptez que les Documents précontractuels et contractuels relatifs à la souscription du Produit ou service, ainsi que les éventuels Documents et informations contractuelles portant sur ce Produit ou service fournis tout au long de la relation, vous soient communiqués sur un Support durable communiqué par voie électronique.

Les Documents liés à la gestion de vos Produits ou services bancaires, d'assurance, ou d'instruments financiers, notamment les relevés de compte, relevés d'Opérations, avis, courriers administratifs ou de gestion des Produits et services souscrits peuvent également vous être adressés sur un Support durable autre que le papier. Les conditions applicables à la dématérialisation de ces Documents de gestion et à votre service de Banque à distance font l'objet de conditions générales distinctes des présentes.

**En tant que Client personne physique n'agissant pas à des fins professionnelles, vous avez possibilité de vous opposer à tout moment à l'utilisation de ce mode de communication sur Support durable différent du papier. Vous pouvez immédiatement et à n'importe quel moment de notre relation contractuelle, demander à bénéficier sans frais d'un support papier, à moins que celui-ci ne soit incompatible avec la nature du contrat conclu ou du service fourni. Cette demande est à formuler auprès de votre agence bancaire.**

### IV. Clients personnes physiques ou morales agissant à titre professionnel : prérequis à la signature électronique

Si vous êtes un Client personne physique ou morale agissant à des fins professionnelles, afin de pouvoir utiliser le procédé de signature électronique, vous devez disposer des éléments suivants :

- Un abonnement au service de banque à distance ;
- Un Dispositif d'authentification basé sur l'une des solutions techniques mise à disposition par la Banque et les éléments requis (exemple : téléphone mobile pour une solution par OTP-SMS, lecteur de carte et carte associé pour une authentification par lecteur, smartphone permettant d'utiliser une application d'authentification dédiée, certificat matériel...);
- Le cas échéant, un téléphone mobile dont le numéro a été préalablement porté à la connaissance et validé par la Banque, notamment lorsque le Dispositif d'authentification nécessite l'utilisation de ce téléphone ;
- Une adresse électronique lorsque celle-ci est requise

En tant que Client professionnel, Vous êtes réputé disposer des compétences, du matériel et des accès nécessaires pour recevoir, gérer, conserver tout Document et toute information émise par voie électronique. La Banque est à cet égard dispensée de toute obligation de vérification préalable.

Seuls le représentant légal ou, lorsque le procédé l'autorise, les personnes dûment habilitées à représenter le Client peuvent signer électroniquement une Opération.

Dans le cadre général de la relation bancaire et au titre des obligations issues des différentes conventions signées avec la Banque, vous devez nous informer immédiatement d'un changement de représentant légal, ou de toute révocation de pouvoirs d'une personne antérieurement habilitée à le représenter. A défaut, la Banque ne pourra être tenue pour responsable des Opérations signées électroniquement par l'ancien représentant légal ou par une personne dont les pouvoirs auraient été révoqués.

Toute modification d'information relative à l'un des présents prérequis (adresse mail, téléphone mobile, compromission des identifiants et Dispositifs d'authentification...) doit être notifiée à la Banque, selon les modalités prévues par celle-ci et accompagnée du (des) éventuels justificatif(s) requis et ce, afin d'assurer le bon fonctionnement du procédé de Signature électronique.

## V. Description du procédé de signature électronique

Vous vous engagez à prendre connaissance des modalités de Signature électronique spécifiées dans le descriptif technique du procédé de Signature électronique disponible sur le Site de la Banque ou en agence.

En cas d'anomalie constatée par vos soins, vous pouvez nous contacter pour trouver une solution.

### A. *Saisie des données*

Vous êtes mis en situation de renseigner les données qui permettront d'établir les Documents précontractuels, contractuels ou tout autre acte éligible à la Signature électronique, soit par échange avec nous (en face à face ou à distance), soit, dans le cadre d'une souscription à distance, en complétant en ligne un formulaire de saisie.

Vous pouvez, à tout moment au cours du processus, décider d'abandonner la Signature électronique. Si vous faites ce choix, l'abandon du processus vous est confirmé.

### B. *Présentation des Documents précontractuels et contractuels (pour un Produit ou un service)*

Avant de signer électroniquement, les Documents précontractuels et contractuels sont mis à votre disposition :

- Soit sur un terminal de type tablette présenté par votre conseiller bancaire lorsque la souscription a lieu en face à face ; cette tablette est distincte du poste de travail du conseiller, de façon à ce que vous soyez totalement maître du parcours de souscription et de signature. Le matériel et les présentations utilisées sont de nature à assurer une parfaite lisibilité des Documents soumis à votre acceptation et à votre Signature électronique ;
- Soit sur votre propre matériel (ordinateur, tablette, smartphone) pour les souscriptions à distance. Toutefois, en fonction de la nature du Produit ou service souscrit, des restrictions de souscription peuvent être appliquées sur certains types de matériel. Dans ce cas, vous serez invité à poursuivre le processus de souscription et/ou de signature sur un terminal plus adapté.

Il vous appartient en tout état de cause de vous assurer que le matériel personnel que vous utilisez lors d'une souscription et d'une Signature électronique à distance vous permet d'obtenir une lisibilité adéquate de l'ensemble des Documents portés à votre

connaissance. La Banque met en œuvre les meilleures pratiques pour adapter la lisibilité des Documents transmis au format électronique en fonction du matériel détecté, mais ne saurait pallier les insuffisances liées à un matériel particulier notamment en raison d'une taille d'écran ou d'une résolution restreinte.

Vous avez la possibilité, lors du processus de Signature électronique à distance, d'enregistrer les Documents soumis et de les imprimer sur support papier avant de finaliser votre souscription.

### C. *Signature électronique et validation de l'Opération*

Une fois les Documents précontractuels et contractuels acceptés pour un Produit ou un service, Vous êtes amené au moyen du processus mis en place par la Banque :

- à compléter, selon le Produit ou service éligible, les mentions éventuellement nécessaires à la validité d'une Opération donnée ;
- à signer l'Opération électroniquement ;
- à confirmer la Signature électronique de l'Opération.

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

Vous êtes informé et acceptez que seules les données horodatées contenues dans le Dossier de preuve constituent la date de signature de l'Opération.

### D. *Fourniture de l'Opération*

Dès l'Opération conclue, nous vous fournissons, sur un Support durable, l'ensemble des Documents relatifs à l'Opération.

Cette mise à disposition est réalisée via votre espace de banque à distance sur Internet, ou dans certains cas par courriel lorsque cet espace n'a pas été activé, ou par tout autre moyen indiqué lors du processus. Si vous avez souscrit au service optionnel de Coffre-Fort Numérique, vos documents sont accessibles dans cet espace.

La Banque vous informe de l'existence et de la disponibilité de l'ensemble des Documents relatifs à l'Opération sur votre espace de banque à distance par tout moyen adapté à votre situation/ par une notification électronique (courrier électronique ou SMS). Cette notification électronique vaut remise de l'Opération.

### E. *Archivage et restitution de l'Opération pour le Client*

Vous pouvez accéder directement en ligne, via votre espace de banque à distance, à l'Opération que vous avez conclue avec la Banque, que vous pouvez consulter, télécharger et/ou imprimer.

Cette accessibilité à l'Opération via l'espace de banque à distance est ouverte pendant une durée adaptée à la finalité de l'Opération.

Selon les options souscrites et selon l'Opération, la durée de mise à disposition en ligne peut être limitée dans le temps. L'indication de la durée est portée à votre connaissance lors de la notification de remise. Dans ce cas, vous devez veiller à conserver les supports durables mis à votre disposition, notamment par téléchargement et/ou impression.

Pour tout Document précontractuel ou contractuel, notamment si l'Opération n'est plus accessible via l'espace de banque en ligne, vous avez la possibilité d'obtenir une copie numérique ou papier de votre Opération, en vous adressant à l'agence bancaire dont vous relevez ou au siège social de la Banque. Cette possibilité reste ouverte pendant une durée de cinq ans à compter de la clôture du contrat concerné.

### F. *Enregistrement des Opérations et des Documents – Dossier de preuve*

Les Opérations réalisées à l'aide du procédé de Signature électronique sont tracées, enregistrées, scellées, horodatées et archivées de façon intégrée et sécurisée selon des procédés conformes à l'état de l'art.

Il en est ainsi notamment :

- Des fonctions d'affichage et de lecture par le Client des Opérations et Documents associés ;
- Des fonctions d'acceptation par le Client de ces Opérations et Documents ;
- De la Signature électronique, de la date et de son heure.

L'ensemble de ces Opérations et éléments attachés constituent le Dossier de preuve.

Ce Dossier de preuve permet à la Banque et/ou au Partenaire commercial d'établir :

- L'identification du Client ;
- La date et l'heure de la signature ;
- Que le(s) Opération(s) signé(es) est (sont) celle(s) qui lui a (ont) été présentée(s), sans aucune modification, ajout ou suppression autre que l'apposition de sa signature ;
- Que le(s) Opération(s) signée(s) n'a ('ont) pas été modifié(es) depuis la signature.

Ce Dossier de preuve est conservé pendant la durée réglementaire et dans les conditions de sécurité et d'intégrité requises par la réglementation. Il est extrait en cas de procédure judiciaire ou sur demande d'une autorité administrative ou judiciaire agissant dans le cadre de ses pouvoirs.

#### **VI. Contractualisation pour le compte d'un Partenaire commercial**

Il est expressément convenu que la description du procédé figurant au paragraphe « Description du procédé de Signature électronique » est la même pour la Signature d'une Opération que vous souscrivez vis-à-vis d'un Partenaire commercial.

#### **VII. Conséquences de la résiliation du service de banque à distance de la Banque ou du service de Coffre-Fort Numérique**

En cas de résiliation du service de banque à distance et/ou de votre coffre-fort numérique, il vous appartient de télécharger ou de conserver l'ensemble des Documents mis à votre disposition sur support durable dans votre espace de banque à distance ou dans votre coffre-fort numérique et ce avant la mise en œuvre effective de la résiliation, qu'elle soit à votre initiative ou à l'initiative de la Banque. Les délais de résiliation sont fixés par votre convention de banque à distance ou de coffre-fort numérique.

Vous faites votre affaire de la lisibilité ultérieure des Documents que vous aurez téléchargés ou conservés sur tout autre Support durable. A ce titre, il vous est recommandé 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 votre espace de banque à distance.

#### **VIII. Durée**

Le recours au procédé de Signature électronique est ouvert pour une durée indéterminée.

La Banque entend y recourir pour toute souscription de Produit ou service et pour toute Opération éligibles à la Signature électronique entraînant poursuite de la relation contractuelle relative au Produit ou service concerné sur un Support durable autre que le papier.

Conformément aux dispositions du paragraphe « Prérequis et informations préalables », si vous intervenez en qualité de Client personne physique n'agissant pas à des fins professionnelles, vous disposez à tout moment de la faculté de vous opposer à l'utilisation d'un Support durable autre que le papier. L'exercice de ce choix est susceptible d'empêcher la contractualisation par Signature électronique.

#### **IX. Responsabilité de la Banque**

La responsabilité de la Banque ne pourra être engagée dans tous les cas où vous ne l'aurez pas informée par écrit, selon les modalités prévues par la Banque, de la modification de votre 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 telle que définie par la loi et la jurisprudence françaises.

#### **X. Convention de preuve**

Conformément à l'article 1368 du Code civil, le Client et la Banque ou le Partenaire commercial fixent les règles de preuve recevables entre eux dans le cadre du procédé de Signature électronique.

Le Client et la Banque ou le Partenaire commercial acceptent que les éléments d'identification utilisés dans ce cadre, à savoir les Dispositifs d'authentification et les Certificats à usage unique, qui sont utilisés dans le cadre du procédé de Signature électronique, 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 ou le Partenaire commercial 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 utilisant un certificat matériel, et/ou en utilisant une application d'authentification (Secur'Pass), et/ou en cochant des cases et/ou en utilisant tout autre moyen mis à sa disposition par la Banque ; que ces procédés soient admissibles devant les Tribunaux et fassent 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 ou le Partenaire commercial 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 ou le Partenaire commercial acceptent que les mentions obligatoires imposées par la réglementation en vigueur écrites par le Client lui-même soient admissibles devant les Tribunaux et fassent preuve des éléments qu'elles expriment.

Le Client et la Banque ou le Partenaire commercial acceptent que les Opérations conclues, archivées et éventuellement extraites, en tout ou partie, dans le cadre du procédé de Signature électronique, les Dossiers de preuve, éventuellement contenus sur des Supports durables, les courriers électroniques, les enregistrements téléphoniques, 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 ou le Partenaire commercial 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 1366 du Code civil, ce que le Client reconnaît.

Dans le cadre de la relation entre le Client et la Banque ou le Partenaire commercial 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 ou le Partenaire commercial.

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

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

## ANNEXE 3 : CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DU SERVICE « e-Documents »

### Article 1 - Objet du Service – Accès au Service

Le service « e-Documents », (ci-après le « Service »), permet au Client de consulter, télécharger et imprimer, à tout moment, ses Documents Banque Populaire (tels que définis ci-dessous), en format électronique, déposés dans son espace personnel sécurisé de Banque à Distance Cyberplus et d'être notifié de leur arrivée.

Les Documents disponibles dans le cadre du Service (ci-après les « Documents ») : ensemble des documents liés à la gestion d'un produit ou service bancaire, d'assurance, ou d'instruments financiers, notamment, les relevés de compte, relevés d'opérations, avis, courriers administratifs et de gestion du produit ou service souscrit, et des contrats signés électroniquement.

La souscription au Service s'applique aux Documents liés aux comptes de dépôt, aux comptes d'épargne, aux comptes d'instruments financiers, aux crédits, aux produits d'assurance et autres services connexes.

Ce service s'applique aux contrats et aux comptes déjà détenus par le Client ainsi qu'à ceux qu'il viendra à détenir et aux documents numériques qui ne sont pas encore disponibles au moment de l'adhésion.

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation complètent les Conditions Générales du service de banque à distance CyberPlus.

Les conditions de fonctionnement du service « e-Documents », décrites ci-dessous, prévalent sur toute disposition contraire qui pourrait être contenue dans les Conditions Générales du service Cyberplus.

### Article 2 – Conditions de souscription et de mise à disposition du Service « e-Documents »

#### 2.1 Conditions d'adhésion au Service

Le service « e-Documents » est subordonné à l'adhésion au service de banque à distance Cyberplus.

Le Client souscrit ou résilie le Service par l'intermédiaire de son espace sécurisé de banque à distance Cyberplus ou auprès de l'agence qui gère son compte.

La souscription ou la résiliation au Service, par l'intermédiaire de Cyberplus, est immédiatement confirmée en ligne.

Le Service est accessible aux personnes physiques majeurs capables, aux personnes physiques en sauvegarde de justice sans mandataire spécial, en curatelle simple avec l'accord de leur curateur, aux mineurs autorisés par leur représentant légal.

Le Service ne peut être utilisé par le Client qu'à des fins personnelles et non pour des besoins professionnels.

#### 2.2 Enfant mineur

La souscription par l'un des représentants légaux est requise pour la mise à disposition du Service. Il appartient aux représentants légaux de s'accorder préalablement sur le format des documents destinés au mineur. Chaque représentant légal pourra s'abonner à Cyberplus afin de pouvoir consulter les documents relatifs au compte du mineur.

#### 2.3 Comptes concernés par le Service

Ces comptes sont les suivants :

- les comptes dont le Client est titulaire à titre individuel.
- les comptes joints dont le Client est co-titulaire. La souscription au Service par l'un des co-titulaires entraîne l'abandon de l'envoi des documents en format papier pour le (les) compte(s) visé(s). Il appartient en conséquence aux co-titulaires de s'accorder sur le format des documents concernés avant de souscrire au Service. Pour consulter en ligne les Documents, chacun des co-titulaires doit disposer d'un abonnement et d'un accès à Cyberplus.
- les comptes en indivision, sous réserve que le co-titulaire, désigné en tant que mandataire par tous les co-indivisaires, ait souscrit au Service et dispose d'un abonnement à Cyberplus. Si un autre co-titulaire majeur capable souhaite également consulter les documents relatifs au compte en indivision, il doit détenir un abonnement de banque à distance et le service « e-Documents » (sous réserve de disponibilité).
- les comptes pour lesquels le Client a donné procuration, sous réserve que le mandataire ait souscrit au Service et dispose d'un abonnement au service de Banque à Distance Cyberplus (sous réserve de disponibilité).

#### 2.4 Modalités de mise à disposition des Documents

A compter de son adhésion au Service, le Client dispose des Documents électroniques dans son espace sécurisé de Banque en ligne Cyberplus et renonce expressément à recevoir ces documents en format papier.

Le Client peut consulter l'ensemble des Documents, sous réserve de leur disponibilité au format numérique :

- Certains Documents seront toujours mis à disposition en format papier. En effet, la Banque peut, notamment pour des raisons juridiques, réglementaires, commerciales ou lorsque l'envoi papier apparaît plus adapté au type de communication envisagé, choisir d'adresser certains Documents au format papier.

- D'autres Documents adopteront progressivement le format électronique. Lorsqu'un Document sera disponible en version numérique, le Client en sera informé par courrier électronique dans sa messagerie personnelle et le prochain Document sera alors mis à disposition dans son espace sécurisé de banque à distance.

### Article 3 – Notification de la mise à disposition des documents en ligne

Par défaut, les notifications sont réalisées par e-mail, à chaque envoi d'un document numérique. En l'absence d'adresse e-mail valide, si la Banque le propose, les notifications peuvent être envoyées par SMS, à condition que le client ait communiqué un numéro de téléphone mobile valide.

Le Client s'engage alors à fournir à la Banque une adresse courriel personnelle valide et à la mettre à jour par tous moyens mis à sa disposition. Pour des questions de sécurité et de confidentialité, aucun document ni aucun lien n'est envoyé dans la messagerie personnelle du client. En cas d'erreur de saisie de son adresse de messagerie électronique par le Client, ou de non mise à jour de celle-ci, la Banque ne peut être tenue pour responsable de l'échec de distribution des courriels l'informant de la mise à disposition d'un nouveau Document ou relevé dématérialisé.

Pour consulter et/ou télécharger ses Documents, le Client doit se connecter sur son espace sécurisé de Banque en ligne. La non-réception de la notification pour quelle que cause que ce soit est sans rapport avec la disponibilité des Documents électroniques sous Cyberplus.

Les Documents sont opposables au Client à compter de la date de mise à disposition de ceux-ci dans son espace personnel de banque à distance Cyberplus. La date de réception par le Client de la notification de la mise à disposition d'un Document, ou l'absence de réception, pour quelque raison que ce soit, de ladite notification par le Client, est sans incidence sur la date d'opposabilité des Documents.

### Article 4 - Périodicité et conditions de mise à disposition des documents en ligne

Les Documents électroniques antérieurs à la date d'ouverture du service, archivés au format numérique par la Banque, sont consultables en ligne.

Chaque Document électronique sera mis à la disposition du Client dans son espace personnel de banque à distance Cyberplus à la date habituelle d'émission des documents concernés. Excepté pour les relevés de crédit renouvelable, la mise à disposition des relevés de compte s'effectue selon la périodicité que le Client choisit, dans les mêmes conditions, notamment tarifaires, que pour un relevé papier.

De manière générale, les conditions de mise à disposition, la fréquence et la tarification dont le Client a convenu avec la Banque dans les différents contrats concernés restent inchangées.

Les avis et relevés (relevés de compte, récapitulatif annuel de frais, information sur les frais...) seront consultables pendant une durée de 10 ans à compter de leur mise à disposition. Pour les autres Documents, la durée de consultation est de 5 ans à compter de la clôture du produit. Il appartient donc au Client de procéder à la sauvegarde des Documents, afin de pouvoir en disposer, avant l'expiration du délai de consultation des documents.

En cas de résiliation du Service, de clôture des comptes ou services ou de résiliation de l'abonnement à Cyberplus, les Documents sont accessibles dans les conditions visées à l'article 8.

### Article 5 - Substitution des Documents en ligne aux Documents papier

Il est convenu entre la Banque et le Client qu'en optant pour le Service, le Client pourra consulter ou télécharger au format électronique ses Documents. Ceux-ci se substituent aux Documents papier qui ne seront

plus adressés au Client. Strictement identiques à ces derniers, ils sont mis à disposition dans les mêmes conditions (périodicité, date d'arrêt) et ont la même valeur légale.

#### **Article 6 – Responsabilité**

La Banque assume une obligation de moyens en ce qui concerne l'exécution du Service.

Elle n'est responsable ni des dysfonctionnements d'accès à la Banque à distance Cyberplus liés au fournisseur internet du Client, ni des incidents techniques susceptibles de survenir pendant le routage des courriels de notification. De même, la Banque ne saurait être responsable si l'adresse courriel fournie par le Client est invalide ou si la boîte aux lettres du Client est surchargée.

Le Client est responsable de toutes les conséquences qui résulteraient d'une erreur de transmission ou de manipulation de sa part, notamment sur les Documents électroniques.

#### **Article 7 – Conditions tarifaires**

L'adhésion au Service est gratuite ainsi que sa résiliation.

Le Client peut demander, à tout moment, une édition papier du Document mis à disposition au format numérique. Cette édition peut faire l'objet d'une facturation.

La gratuité du Service et l'éventuelle tarification appliquée à l'édition papier du Document sont définies dans les conditions tarifaires applicables à la clientèle des particuliers.

#### **Article 8 – Durée - Résiliation du service**

##### **8.1 Durée :**

Les présentes conditions générales sont conclues pour une durée indéterminée.

##### **8.2 Résiliation du service :**

Le Client peut mettre fin au service « e-Documents », à tout moment et sans frais, auprès de l'agence qui gère son compte et sur son espace de banque à distance (Cyberplus web). Cette résiliation prend effet immédiatement et porte sur l'ensemble des documents.

S'agissant des mineurs non émancipés, la résiliation est effectuée par le représentant légal qui a souscrit au service pour le compte du mineur.

La Banque peut résilier le service « e-Documents » à tout moment et par tous moyens. Cette résiliation prendra effet un mois après l'envoi de cette information.

Dès la résiliation du Service, les Documents seront alors adressés au Client au format papier à la date habituelle de mise à disposition de ces Documents au format électronique.

Après cette résiliation, le Client conservera l'accès à l'historique des Documents contenus dans son espace sécurisé de Banque en ligne pour la période précédant la résiliation, dans la limite des durées de conservation définies à l'article 4 ci-dessus. En cas de fin de relation avec la Banque et sur demande du Client auprès de son agence, la Banque lui maintiendra un accès à son espace sécurisé de Banque en ligne afin de lui permettre de consulter ses Documents numériques.

En cas de résiliation du contrat de Banque en ligne Cyberplus, le présent contrat et le service e-Documents seront résiliés de plein droit. Dans cette hypothèse, les Documents électroniques et l'historique de ces documents resteront accessibles dans les conditions précitées.

Dans tous les cas, le Client peut télécharger ou conserver sur tout autre support durable l'ensemble des Documents contenus dans son espace sécurisé de Banque en ligne. A ce titre, il est recommandé au Client de prendre toute mesure pour conserver lesdits Documents dans des conditions intègres et fiables.

Par ailleurs, la Banque se réserve la possibilité de refuser la mise à disposition du service « e-Documents » en cas de modifications ou de résiliations successives multiples ou de désaccord entre les titulaires d'un compte ou entre les représentants légaux d'un client mineur.

#### **Article 9 - Modification des conditions d'utilisation**

La Banque se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier à tout moment les prestations offertes dans le cadre du Service ainsi que les présentes Conditions Générales d'Utilisation.

Les nouvelles conditions générales d'utilisation seront portées à la connaissance du Client par voie postale ou en ligne (via Cyberplus) un (1) mois avant leur entrée en vigueur.

Le Client a alors la possibilité, en cas de désaccord, de résilier le Service sans aucun frais. Si le Client continue à utiliser ce service à l'expiration du délai ci-dessus, il sera réputé avoir accepté les nouvelles conditions générales d'utilisation.

#### **Article 10 – Protection des données à caractère personnel**

Dans le cadre de la signature et de l'exécution des Conditions Générales et Particulières du service « e-Documents », et plus généralement de sa relation avec le Client, la Banque recueille et traite des données à caractère personnel concernant :

- le Client et
- les personnes physiques intervenant dans le cadre de cette relation (mandataire, représentant légal, caution, contact désigné, préposé, bénéficiaire effectif, membre de la famille du Client...)

Les informations expliquant :

- pourquoi et comment ces données sont utilisées,
- combien de temps elles seront conservées,
- ainsi que les droits dont les personnes concernées disposent sur leurs données,

figurent dans la notice d'information de la Banque sur le traitement des données à caractère personnel.

Cette notice est portée à la connaissance des personnes concernées lors de la première collecte de données. Elles peuvent y accéder à tout moment sur le site internet de la Banque (<https://www.banquepopulaire.fr/bppo/votre-banque/reglementation/protection-des-donnees-personnelles/>) ou en obtenir un exemplaire auprès de leur Agence.

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

#### **Article 11-Démarchage bancaire et financier-Vente à distance-Démarchage téléphonique**

Lors de la souscription au service « e-Documents » dans le cadre d'une vente à distance ou d'un démarchage, le présent contrat peut, sous réserve de la demande préalable en ce sens par le Client, recevoir un commencement d'exécution avant l'expiration du délai de rétractation.

En cas de rétractation, et si le présent contrat a commencé à être exécuté, :

- Le Client devra restituer à la Banque les éventuelles sommes perçues dans les meilleurs délais et au plus tard dans les trente jours à compter de la réception de la notification.
- la Banque restituera au Client, dans les meilleurs délais et au plus tard dans les trente jours, toutes les sommes qu'elle a reçues de ce dernier. Ce délai commence à courir à compter du jour où le Client notifie à la Banque sa volonté de se rétracter.

En cas de commencement d'exécution avant l'expiration du délai de rétractation, l'Abonné peut être tenu au paiement proportionnel du service financier effectivement fourni à l'exclusion de toute pénalité.

En application des dispositions de l'article L.223-2 du Code de la consommation, l'Abonné est informé qu'il peut s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique. Toutefois, malgré cette inscription, l'Abonné peut être démarché par téléphone par la Banque 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 consommateur 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.

#### **Article 12-Loi et langue applicables-Compétence**

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

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

## ANNEXE 4 : CONDITIONS GENERALES DU SERVICE « TONALITE PLUS »

### 1 - Description des services Tonalité Plus

Le service Tonalité Plus est un ensemble de services rendus par la Banque, utilisant les nouvelles technologies (téléphone) pour réaliser à distance, tout ou partie, des opérations sur le compte bancaire. Ces services sont utilisables à volonté par les Clients disposant d'un téléphone à clavier muni de la touche étoile (\*).

L'abonné :

- ❖ accède à des renseignements spécifiques concernant son (ou ses) compte(s) ouvert(s) à la Banque, a la possibilité de réaliser des virements internes ,
- ❖ accède à des informations générales communiquées à titre indicatif.

### 2 - Utilisation du code d'accès

Un code d'accès est attribué par la Banque à chaque abonné. Ce code permet à l'abonné d'accéder au service Tonalité Plus. Il peut être changé par simple demande formulée auprès de l'agence.

Le Client s'oblige à tenir secret le code d'accès et à ne le communiquer ni le remettre à quiconque.

Accès à Tonalité Plus : Composer le N° d'accès (08 01 01 00 34 – Appel non surtaxé, coût selon votre opérateur) puis la touche (\*) puis le code d'accès et enfin le N° de compte.

### 3 - Perte ou vol du code d'accès

En cas de perte ou de vol de son code d'accès, l'abonné devra demander d'urgence à la Banque de procéder au blocage du contrat et à sa réouverture sous un nouveau code. Il est convenu entre l'abonné et la Banque que le non-respect de cette disposition décharge automatiquement la Banque de toute responsabilité éventuelle à l'égard de l'abonné, en cas d'utilisation frauduleuse du service Tonalité Plus.

Pour recouvrer l'accès au service Tonalité Plus, l'abonné devra attendre d'avoir reçu son nouveau code. En cas de blocage par l'abonné lui-même, la Banque procédera au déblocage après avoir vérifié que le demandeur est bien l'abonné.

### 4 - Responsabilité de l'abonné

En cas d'utilisation frauduleuse par un tiers, la responsabilité de l'abonné sera dérogée dès le blocage de l'abonnement.

### 5 - Responsabilité de la Banque

La Banque ne saurait être tenue pour responsable des incidents techniques survenant dans le fonctionnement du matériel, des pannes au niveau du centre serveur, des difficultés d'accès, des interruptions passagères de la communication.

### 6 - Durée de validité du contrat, renouvellement, dénonciation

La souscription au Service est conclue pour une durée indéterminée. Le présent contrat prendra effectivement fin dans les 48 heures après la réception de la dénonciation par l'abonné faite par courrier recommandé avec avis de réception. La Banque se réserve le droit de dénoncer le présent contrat Tonalité Plus à tout moment et dans les mêmes conditions. Dans l'hypothèse où l'abonné est titulaire d'un seul compte, la clôture de ce dernier entraîne automatiquement la résiliation du présent contrat Tonalité Plus. En cas de non-respect de la part de l'abonné de l'une des clauses du contrat, en cas de fonctionnement anormal d'un des comptes ou d'usage abusif des transactions, la Banque se réserve le droit de dénoncer ledit contrat à tout moment et sans préavis.

En tout état de cause, Tonalité Plus cessera de produire ses effets en cas de dénonciation (cf. article : clôture du compte) de la convention de compte de dépôt.

### 7 – Tarification

Le service Tonalité Plus est mis à la disposition de l'abonné gratuitement. Le coût des communications ainsi que tout montant, redevance, abonnement, taxes afférentes à l'abonnement téléphonique, facturé par les opérateurs téléphoniques, est à la charge de l'abonné. Le coût de la communication à TONALITE PLUS est indiqué dans les Conditions Tarifaires.

### 8 - Comptes ouverts à l'utilisation

L'abonné peut avoir accès à tous les comptes rattachés au compte de dépôt.

### 9 - Règlement des litiges

Tout litige relatif à l'exécution du présent contrat Tonalité Plus sera porté devant les tribunaux compétents du domicile de l'abonné.

## ANNEXE 5 : SERVICE REGLEMENT SEPAmail

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation du service « Règlement SEPAmail » constituent un des éléments contractuels du service de banque en ligne de la Banque (Cyberplus) dont les règles de fonctionnement figurent en annexe 1 de la Convention.

### ARTICLE 1 : Définitions

**Banque** : Banque Populaire Grand Ouest.

**Client** : Personne physique majeure capable ou personne morale, cliente de la Banque, ayant activé le Service Règlement SEPAmail.

**Créancier(s)** : Créancier du Client ayant souscrit le Service Règlement SEPAmail auprès d'une banque adhérente à SEPAmail.

**SEPAmail** : Messagerie électronique interbancaire permettant, de manière sécurisée et confidentielle, l'échange de données et documents électroniques relatifs à des demandes de règlement entre deux clients de banques, adhérentes au Service.

### ARTICLE 2 : Objet et conditions d'accès au Service

Le service Règlement SEPAmail (ci-après le « Service ») permet à un Client débiteur de recevoir une (des) demande(s) de règlement électronique adressée(s) par un Créancier via SEPAmail en vue de son(leur) paiement par virement SEPA, après acceptation par le Client. L'accès au Service est réservé aux titulaires d'un compte de dépôt ou d'un compte courant ouvert à la Banque et permettant d'émettre des virements SEPA, et du service de banque en ligne de la Banque (Cyberplus).

### ARTICLE 3 : Conditions d'utilisation du Service

#### Activation du Service

Pour pouvoir utiliser le Service, le Client doit :

- activer le Service via le service de banque en ligne de la Banque,
- et afin de recevoir des demandes de règlement
  - o s'inscrire, auprès de chacun de ses Créanciers via l'annuaire SEPAmail
  - o ou/et communiquer à chacun de ses Créanciers ses coordonnées SEPAmail (identifiant QXBAN).

L'annuaire et les coordonnées SEPAmail sont accessibles en ligne dans la partie dédiée au Service.

#### Fonctionnement du Service

Le Client, auquel un Créancier adresse une demande de règlement par SEPAmail, accède à son service de banque en ligne pour en prendre connaissance.

Le Client peut demander à recevoir une alerte l'informant de la réception d'une demande de règlement. Cette alerte est paramétrable par le Client (SMS et/ou E-mail et/ou page d'accueil de son service de banque en ligne). Le Client peut consulter les conditions d'utilisation de cette alerte ainsi que les tarifs appliqués dans la rubrique « aide en ligne » du Service.

Ladite demande de règlement précise :

- le nom du Créancier et l'objet de la demande de règlement,
- le montant à régler et la date limite de règlement fixés par le Créancier,
- et, le cas échéant, un justificatif fourni par le Créancier de la demande de règlement.

Jusqu'à la date limite de règlement le Client peut, après avoir vérifié la demande de règlement, accepter la demande ou la refuser.

Passé cette date, la Banque ne garantit pas l'accès à la demande de règlement concernée et/ou la possibilité de la refuser ou de la régler.

La Banque demeure dans tous les cas étrangère aux litiges commerciaux entre le Client et le Créancier ainsi qu'aux conséquences pécuniaires pouvant en résulter. L'acceptation de la demande de règlement par le Client vaut ordre donné à la Banque de régler le montant indiqué par le Client, au moyen d'un virement SEPA à partir de son compte de dépôt ou de son compte courant vers le compte du Créancier, à la date d'exécution acceptée, et selon les modalités et délais propres aux virements SEPA précisés dans les conditions générales en vigueur de la convention de compte de dépôt/compte courant de la Banque.

Si le Créancier l'autorise, le Client peut régler partiellement ou/et avant la date limite de règlement fixée par le Créancier.

Si le Client a accepté la demande de règlement, il peut revenir sur sa décision jusqu'à la veille de la date d'exécution du virement SEPA qu'il a choisie.

Si le Client a refusé la demande de règlement, il peut revenir sur sa décision jusqu'à la date limite de règlement fixée par le Créancier.

Quelle que soit la décision du Client, le Créancier en sera informé par la Banque via SEPAmail, ce qu'accepte expressément le Client.

Le refus de la demande de règlement par le Client ne le libère pas de ses obligations à l'égard du Créancier. Par conséquent, la Banque demeure étrangère aux éventuels litiges commerciaux pouvant en résulter.

### ARTICLE 4 : Désactivation du Service

La résiliation de l'abonnement au service de banque en ligne (Cyberplus) et/ou de la convention de compte de dépôt/compte courant emporte de plein droit la désactivation du Service indépendamment du traitement des demandes de règlement acceptées.

#### Désactivation du Service par le Client

Le Service est accessible jusqu'à sa désactivation par le Client.

Le Client ne pourra désactiver le Service qu'en l'absence de demandes de règlement acceptées en cours de traitement. Une fois le Service désactivé, le Client ne pourra ni consulter ni accepter, ni refuser, ni recevoir des demandes de règlement. Il est de la responsabilité du Client d'informer chaque créancier qu'il ne veut plus recevoir de ce dernier de demandes de règlement SEPAmail.

Le Client peut décider de réactiver le Service qu'il a précédemment désactivé. Il pourra alors se voir affecter les mêmes coordonnées SEPAmail (identifiant QXBAN) qu'avant la désactivation du Service. Il pourra également retrouver :

- la liste des demandes de règlements reçues avant la désactivation du Service ainsi que les décisions associées, selon les règles d'historisation prévues.
- la liste des Créanciers établie avant la désactivation du Service.

La possibilité de retrouver l'ensemble de ces informations et coordonnées n'est toutefois pas garantie par la Banque et dépend notamment du délai s'étant écoulé entre la désactivation et la réactivation du Service par le Client, ainsi que des contraintes techniques et de la réglementation en vigueur.

#### Désactivation du Service par la Banque

La Banque pourra désactiver le Service en cas d'arrêt de commercialisation du Service moyennant un délai de préavis de deux (2) mois avant la date d'application envisagée.

### ARTICLE 5 : Secret professionnel – Informatique et libertés

Les dispositions relatives au secret professionnel et à la loi Informatique et Libertés prévues aux Conditions Générales de la convention de compte de dépôt/compte courant du Client s'appliquent au Service.

En sus, le Client autorise par les présentes la Banque à communiquer aux Créanciers les informations confidentielles et données personnelles le concernant, strictement nécessaires à l'exécution du Service.

## ANNEXE 6 : HEURES LIMITES DE RECEPTION DES ORDRES DE PAIEMENT\*

\* heure limite au-delà de laquelle tout ordre reçu est réputé avoir été reçu le jour ouvrable suivant conformément à la Directive de services de paiement.

Les opérations sont traitées dans les conditions décrites ci-après sous réserve de la bonne fin des contrôles réalisés par la Banque liés à l'existence d'une provision suffisante, à la conformité réglementaire, la sécurité et la cohérence des opérations et le cas échéant, aux services de protection dont bénéficie le Client.

<b>Virements émis</b>	<b>Heure limite de réception des ordres en agence ou par le service traitant de la Banque</b>
Virement SEPA	10h30
Virement Trésorerie France	14h30
Virement International en euros	11h30
Virement International en devises	11h30