

SOMMAIRE

Article 1 : OBJET DU SERVICE-ACCES AU SERVICE	2
Article 2 : DUREE DE L'ABONNEMENT	2
Article 3 : MISE A DISPOSITION – NOTIFICATION.....	2
Article 4 : PARTICULARITES DES COMPTES COLLECTIFS.....	2
Article 5 : HISTORIQUE DE CONSULTATION ET TELECHARGEMENT DES DOCUMENTS EN LIGNE.....	2
Article 6 : SUBSTITUTION DES RELEVES EN LIGNE AUX RELEVES PAPIER	2
Article 7 : FACTURATION.....	2
Article 8 : RESILIATION DU SERVICE	2
Article 9 : MODIFICATIONS DE LA CONVENTION	2
Article 10 : RESPONSABILITE	3
Article 11 : DEMARCHAGE BANCAIRE ET FINANCIER.....	3
Article 12 : VENTE A DISTANCE	3
Article 13 : RECLAMATIONS-MEDIATION	3
Article 14 - INFORMATIQUE ET LIBERTES	3
Article 15 : LOI ET LANGUE APPLICABLES – COMPETENCE.....	4

Avenant Service « documents électroniques » CYBERPLUS Conditions Générales

Article 1 : OBJET DU SERVICE-ACCES AU SERVICE

La banque met à la disposition de ses clients un service de réception et de consultation, dans son espace sécurisé, de documents électroniques sous **CYBERPLUS**, service de banque à distance par Internet dont ses relevés/extraits de compte, récapitulatif annuel de frais et tout document électronique déposé dans son espace Cyberplus (notamment les relevés de crédit renouvelable), liste non exhaustive susceptible d'évolution compte-tenu des extensions et améliorations du Service.

La présente convention a pour objet de définir le contenu, les conditions d'accès et de fonctionnement du service.

En cas de contradiction ou de divergence entre les différentes dispositions de cette convention, de celles des conditions générales du contrat **CYBERPLUS** et celles des conditions générales propres à chaque convention de compte, de produit ou service concerné, les dispositions de cette convention prévalent.

Article 2 : DUREE DE L'ABONNEMENT

L'adhésion au service « documents électroniques » est conclue pour une durée indéterminée.

Article 3 : MISE A DISPOSITION – NOTIFICATION

A compter de son adhésion au service, le client dispose de ses extraits de comptes et documents électroniques dans son espace sécurisé de Banque en ligne.

Pour consulter et/ou télécharger ses relevés, le client doit se connecter sur son espace sécurisé de banque en ligne.

La date de mise en ligne des documents électroniques constitue le point de départ du délai de réclamation prévu dans les différentes conventions de comptes.

Article 4 : PARTICULARITES DES COMPTES COLLECTIFS

En application du principe de solidarité active accepté par les cotitulaires lors de l'ouverture du compte joint, l'adhésion au service par l'un des cotitulaires prend effet pour le compte joint et les comptes personnels du titulaire de l'abonnement à l'espace privé de banque en ligne Il appartient aux co-titulaires de s'accorder sur l'option du relevé de compte choisi avant de s'abonner au service.

Les comptes indivis ne peuvent bénéficier de ce service.

Article 5 : HISTORIQUE DE CONSULTATION ET TELECHARGEMENT DES DOCUMENTS EN LIGNE

Les documents électroniques postérieurs à la date d'ouverture du service archivage numérique pour la Banque Populaire Occitane, sont consultables en ligne.

Le document est téléchargeable gratuitement pendant 10 ans. Au-delà, chaque téléchargement sera facturé à l'unité, conformément aux conditions tarifaires applicables à la clientèle de particuliers et à celle des professionnels.

Il est fortement recommandé de sauvegarder les documents électroniques téléchargés sur un disque local ou un autre support durable au choix du Client.

Les documents électroniques mis en ligne sont consultables par le client sept jours sur sept, 24h sur 24.

Si le client est déjà adhérent du service, les documents électroniques d'un compte à ouvrir seront, sans aucune action de sa part, inclus dans le périmètre du service « documents électroniques sans édition papier ».

Article 6 : SUBSTITUTION DES RELEVES EN LIGNE AUX RELEVES PAPIER

Il est convenu entre la banque et le client qu'en optant pour le service, le client pourra consulter ou télécharger sous format électronique ses relevés et documents. Sans option, ceux-ci se substituent aux relevés et documents papier. Strictement identiques à ces derniers, ils sont édités à la même périodicité, date d'arrêt et ont la même valeur légale.

Le Service « Documents électroniques » est gratuit. Si le Client décide de souscrire l'option « Documents électroniques + papier » et donc de conserver une édition papier en sus des relevés et documents électroniques, le service « document électroniques + papier » sera alors soumis à facturation en vigueur.

Le Client peut demander à tout moment à revenir aux relevés de comptes au format papier. A compter de cette demande, l'ensemble des documents ne sera plus disponible dans son espace client. Il appartient au client de télécharger ou de conserver sur tout autre support durable l'ensemble des documents contenus sur son espace client, au préalable. Le client fait son affaire de la relecture des documents qu'il aura téléchargés ou conservés sur tout autre support

durable. A ce titre, il est recommandé au client de prendre toute mesure pour conserver lesdits documents dans des conditions intègres et fiables. Le premier envoi des documents sous forme papier ne sera effectué qu'à la prochaine date habituelle de mise à disposition des documents sous réserve que la demande de résiliation ait été enregistrée par la banque avant cette date. Selon la périodicité d'édition choisie, la tarification en vigueur s'appliquera.

En cas de résiliation de la présente convention, le client recevra seulement les relevés au format papier.

Article 7 : FACTURATION

L'abonné reconnaît avoir eu connaissance au jour de la signature du présent avenant de la tarification applicable au service **CYBERPLUS**, telle qu'elle figure sur les conditions tarifaires. L'abonné supportera le coût des consommations téléphoniques ainsi que tout montant, redevance, abonnement ou taxes afférentes à l'abonnement téléphonique ou auprès du fournisseur d'accès internet. Le service **CYBERPLUS** étant susceptible d'évolution, sa tarification pourra être révisée chaque année. Dans ce cas, la banque informera le client deux mois à l'avance de tout projet de modification. L'absence de contestation par le client dans un délai de deux mois à compter de cette information vaudra acceptation de sa part de la nouvelle tarification. Il est précisé que les fonctionnalités et services accessibles par **CYBERPLUS** obéissent à des conditions de tarification qui leur sont propres. Leur montant figure sur les « Conditions Tarifaires » dont l'abonné reconnaît avoir eu connaissance au jour de la signature de la présente convention.

Article 8 : RESILIATION DU SERVICE

Le Client peut résilier à tout moment, sans préavis et avec effet immédiat, par lettre recommandée avec avis de réception; la facture du mois en cours devra être payée par l'abonné.

Le présent contrat pourra également être dénoncé à tout moment par la Banque Populaire Occitane, avec un préavis de deux mois par lettre recommandée avec avis de réception adressée au client. Dans ce cas, la Banque restituera prorata temporis au client la cotisation réglée par celui-ci au titre du mois en cours duquel le service prendra fin. La banque pourra toutefois dénoncer le contrat sans préavis pour motif grave et notamment en cas d'utilisation frauduleuse ou abusive du service par l'abonné, ou en cas de rupture des relations commerciales.

La banque pourra également mettre fin au service avec effet immédiat à compter de la notification faite à l'abonné

- en cas de décès et/ou d'incapacité de celui-ci,
- en cas de clôture pour quelque cause que ce soit de(s) compte(s) de l'abonné,
- en cas de comportement gravement répréhensible ou de situation irrémédiablement compromise.

Dans l'hypothèse où le présent contrat serait souscrit à la suite d'un acte de démarchage, le client bénéficiera d'un droit de rétractation pouvant s'exercer dans un délai de 14 jours à compter de la conclusion du contrat, sans avoir à indiquer de motif. Lorsque le client exerce son droit de rétractation, il ne peut être tenu qu'au paiement proportionnel du service financier effectivement fourni, à l'exclusion de toute pénalité. Le client exerce son droit de rétractation par un simple écrit remis par tout moyen à son agence et dont il appartiendra au client de conserver la preuve de la remise.

En cas de résiliation du service **CYBERPLUS**, il appartient au Client de télécharger ou de conserver sur tout autre support durable, l'ensemble des documents contenus sur son espace Client. Le téléchargement doit intervenir dans un délai de deux mois courant à partir de la date de prise d'effet de la résiliation du service, que celle-ci intervienne à l'initiative de la Banque ou à l'initiative du Client.

Ce dernier devra prendre toute mesure pour conserver les documents dans des conditions intègres et fiables et, à ce titre, fera sa propre affaire de la relecture des documents téléchargés ou conservés sur tout autre support durable.

A l'issue du délai précité, l'ensemble des documents sera supprimé de l'espace Client.

Article 9 : MODIFICATIONS DE LA CONVENTION

Compte tenu notamment des extensions et améliorations possibles du service, la banque se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier à tout moment le champ des prestations offertes par l'intermédiaire du service, afin de respecter les évolutions juridiques et/ou techniques. De même, les conditions tarifaires du Service sont susceptibles de modification.

Les nouvelles conditions générales et/ou tarifaires seront portées à la connaissance du Client par voie postale ou en ligne (via le service de banque à distance par Internet) un (1) mois avant leur entrée en vigueur, celui-ci ayant alors la possibilité en cas de désaccord de résilier le service et ce sans aucun frais. Si le client continue à utiliser le service à l'expiration du délai ci-dessus, il sera réputé avoir accepté les nouvelles conditions générales et/ou tarifaires.

Article 10 : RESPONSABILITE

La Banque Populaire 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 de l'abonné, 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.

L'abonné est responsable de toutes les conséquences qui résulteraient d'une erreur de transmission ou de manipulation de sa part, notamment sur les documents PDF.

Article 11 : DEMARCHAGE BANCAIRE ET FINANCIER

Lorsque le client souscrit à la présente convention dans le cadre d'une opération de démarchage bancaire et financier prévue aux articles L. 341-1 et suivants du Code monétaire et financier, il dispose à compter de la date de signature, d'un délai de quatorze jours pour exercer sans avoir à indiquer de motif, son droit de rétractation sans pénalité, c'est-à-dire, sans avoir à acquitter des frais ou commissions de quelque nature que ce soit.

Le client en revanche, reste tenu du paiement du prix des produits et services fournis par la banque entre la date de conclusion de la convention et la date de l'exercice du droit de rétractation.

Article 12 : VENTE A DISTANCE

Lorsque le client souscrit à la présente convention dans le cadre d'une opération de vente à distance prévue aux articles L. 121-29 et L121-30 du Code de la consommation, il dispose à compter de la date de signature, d'un délai de quatorze jours pour exercer sans avoir à indiquer de motif, son droit de rétractation.

Il peut toutefois exercer son droit de renonciation au contrat selon le modèle de courrier suivant : « Je soussigné ... (Nom et Prénom), demeurant à (Adresse), déclare renoncer au contrat..... (référence du contrat) que j'ai souscrit le Fait à (Lieu) le (Date) et signature ». , adressé à la Banque Populaire Occitane, Service Qualité et Relation Client, Camp La Courbisié, Avenue Maryse Bastié, BP 19, 46022 CAHORS CEDEX.

Lorsque le client exerce son droit de rétractation, il ne peut être tenu qu'au paiement proportionnel du service financier effectivement fourni, à l'exclusion de toute pénalité.

Article 13 : RECLAMATIONS-MEDIATION

En cas de difficultés concernant ces produits et services, le Client peut obtenir de son agence toutes les informations souhaitées, formuler auprès d'elle toute réclamation et, en cas de difficultés persistantes, saisir par écrit le « Service Qualité et Relation Client » de la Banque qui s'efforce de trouver avec lui une solution. A défaut de solution le satisfaisant ou en l'absence de réponse dans le délai de deux mois, le Client a la faculté de saisir le médiateur dont l'adresse figure sur les relevés de compte, sans préjudice des autres voies d'actions légales dont il dispose.

La procédure est gratuite pour le Client qui conserve cependant la charge de ses propres frais, notamment ses frais de déplacement ou liés à la rémunération du conseil qu'il choisirait de s'adjoindre.

La saisine du « Service Qualité et Relation Client » de la Banque est effectuée par lettre envoyée à l'adresse suivante :

«BANQUE POPULAIRE OCCITANE, Service Qualité et Relation Client, Camp La Courbisié, Avenue Maryse Bastié, B.P. 19, 46022 CAHORS CEDEX. »

Tout renseignement relatif à une contestation peut être obtenu en téléphonant au numéro suivant : 05 81 22 00 00. (Numéro non surtaxé).

La Banque a désigné un médiateur chargé de recommander des solutions aux litiges avec toute personne physique n'agissant pas pour des besoins professionnels, relatifs aux services fournis et aux contrats conclus en matière d'opérations de banque (gestion du compte de dépôt, opérations de crédit...), de services de paiement, de services d'investissement, d'instruments financiers et de produits d'épargne distribués par la Banque. Son champ d'action exclut :

- les litiges relatifs à la politique commerciale de la Banque (par exemple : décision de distribuer ou non un produit ou un service bancaire, liberté de contracter ou de rompre une relation contractuelle, liberté de tarification...),

- les litiges résultant des performances des produits liées aux évolutions des marchés financiers,

- les litiges ne relevant pas de la commercialisation des contrats d'assurance directement liés à un produit ou à un service bancaire distribués par la Banque (Assurance emprunteur, assurance des moyens de paiement, instrument financier, produit d'épargne...).

Le médiateur, indépendant, statue dans les trois mois de sa saisine. La saisine du médiateur suspend la prescription pendant le délai qui lui est imparti pour formuler ses recommandations.

Si les parties décident de suivre l'avis exprimé par le médiateur, elles le formalisent, entre elles, par la signature d'un accord amiable mettant fin au litige. Cet accord pourra revêtir la forme d'une transaction au sens de l'article 2044 du Code civil.

Ni la Banque, ni le Client ne sont tenus de proposer ou demander la saisine du médiateur avant toute action judiciaire. Par ailleurs, la Banque ou le Client, que la décision du médiateur ne satisfait pas, peut saisir la juridiction compétente à l'issue de la procédure de médiation.

Article 14 - INFORMATIQUE ET LIBERTES

Dans le cadre de la relation bancaire, la Banque est amenée à recueillir des données à caractère personnel concernant le client, le cas échéant, le représentant légal, le mandataire et à les traiter notamment en mémoire informatisée selon les dispositions de la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée. Les données à caractère personnel ainsi recueillies sont obligatoires et ont pour principales finalités la tenue et la gestion du (des) compte(s), ainsi que la gestion de la relation bancaire, la gestion du risque, la gestion et la prévention du surendettement, la gestion des incivilités, le respect de ses obligations légales ou réglementaires, les études statistiques et la fiabilisation des données, le contrôle et la surveillance lié au contrôle interne auquel est soumis la Banque, l'octroi de crédit, les analyses, les études, le pilotage de l'activité bancaire, le reporting, l'historisation des données pour garantir la piste d'audit, la sécurité et la prévention des impayés et de la fraude, le recouvrement, le contentieux, la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme, l'échange automatique d'informations relatif aux comptes en matière fiscale, la classification, la segmentation à des fins réglementaires et/ou commerciales, la sélection et le ciblage de la clientèle, la prospection et l'animation commerciale, la communication et le marketing.

Le refus par le titulaire/représentant légal/mandataire de communiquer tout ou partie de ses données peut entraîner le rejet de la demande.

Elles sont destinées, de même que celles qui seront recueillies ultérieurement, à la Banque responsable de traitement. Certaines données peuvent être adressées à des tiers pour satisfaire aux obligations légales et réglementaires.

La Banque est tenue au secret professionnel à l'égard de ces données. Toutefois, la Banque est autorisée par le titulaire/représentant légal/mandataire à communiquer les données le concernant dans les conditions prévues aux présentes Conditions Générales.

Les données à caractère personnel (informations nominatives) que le titulaire/le co-titulaire/le représentant légal/le mandataire a transmises conformément aux finalités convenues peuvent, à l'occasion de diverses opérations, faire l'objet d'un transfert dans un pays de l'Union européenne ou hors Union européenne.

Dans le cadre d'un transfert vers un pays hors Union européenne, des règles assurant la protection et la sécurité de ces informations ont été mises en place. Le titulaire/le co-titulaire le représentant légal/le mandataire peut/peuvent en prendre connaissance en consultant la notice d'information accessible sur le site Internet de la Fédération Bancaire Française : www.fbf.fr.

Ces données peuvent être communiquées, à leur requête, aux organismes officiels et aux autorités administratives ou judiciaires habilités, notamment dans le cadre de la lutte contre le blanchiment des capitaux ou de la lutte contre le financement du terrorisme. Pour ces mêmes raisons, en vertu du Règlement CE/1781 du 15 novembre 2006, en cas de virement de fonds, certaines des données doivent être transmises à la banque du bénéficiaire du virement située dans un pays de l'Union européenne ou hors Union européenne.

Le titulaire/représentant légal/mandataire disposent d'un droit d'accès et de rectification s'agissant de leurs données ainsi que d'un droit

d'opposition au traitement de ces données pour motifs légitimes. Ils peuvent également s'opposer sans frais à ce que ces données fassent l'objet d'un traitement à des fins de prospection notamment commerciale. Ces droits peuvent être exercés par courrier accompagné d'une copie de tout document d'identité signé par le demandeur auprès de la BANQUE POPULAIRE OCCITANE en s'adressant au Service Qualité et Relation Client à l'adresse suivante Camp La Courbisié, Avenue Maryse Bastié, B.P. 19, 46022 CAHORS CEDEX

Article 15 : LOI ET LANGUE APPLICABLES – COMPETENCE

La langue utilisée tant dans les relations précontractuelles que contractuelles est le français. La présente convention est soumise à la loi française et à la compétence des tribunaux français. L'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution est l'autorité chargée du contrôle de la Banque Populaire située 61, rue Taitbout 75436 Paris Cedex 09.