

Conditions Générales d'utilisation du service SM@RT'retrait

Cette version entre en vigueur à partir de Juin 2026

Les présentes Conditions Générales déterminent les modalités de fonctionnement et d'utilisation du service SM@RT'retrait (ci-après le « Service »).

Le Service est mis à la disposition d'un Client Particulier ou Professionnel, personne physique, majeur capable, abonné au service de Banque à distance de la Banque Populaire, ci-après dénommée « la Banque », et possédant un téléphone mobile (Smartphone) et un numéro de téléphone mobile associé au dispositif d'authentification forte Sécur'Pass proposé par la Banque. Le Client doit veiller à communiquer son nouveau numéro de téléphone mobile à la Banque en cas de changement.

S'agissant des clients mineurs et majeurs protégés, l'autorisation du représentant légal est requise pour la souscription au Service, qui peut être réalisée uniquement auprès de l'agence de la Banque qui gère le compte. Certaines conditions particulières d'utilisation du Service pourront être appliquées à ces clients par la Banque.

Le service est accessible depuis l'Espace personnel de banque à distance du Client via l'application mobile de la Banque Populaire (ci-après, « Application mobile de la Banque »).

Les présentes Conditions Générales complètent les Conditions générales de la convention de compte de dépôt ou les Conditions Générales de la convention de compte courant et les Conditions Générales du service de banque à distance conclues par le Client selon les dispositions suivantes :

Article 1 – Objet du service SM@RT'retrait

Le service SM@RT'retrait a pour objet de permettre le retrait d'espèces en euros, au moyen d'un numéro (ci-après « numéro de jeton ») et d'un code secret (ci-après « code SM@RT'retrait »), auprès des guichets de distribution automatique de billets équipés de cette fonction (ci-après « GAB (Guichet Automatique de Banque) ») du réseau de la Banque. Le Service dispense le Client de l'utilisation de la carte bancaire physique et de son code confidentiel associé.

Le service SM@RT'retrait n'est pas un service de transfert d'argent entre tiers.

Article 2 – Souscription au Service

Avant la 1ère utilisation, le Client doit souscrire au Service à partir de l'Application mobile de la Banque, depuis le menu « Cartes » et la rubrique « Sm@rt'retrait », après avoir lu et accepté les présentes Conditions Générales du service SM@RT'retrait.

Il sera ensuite demandé au Client de créer son code SM@RT'retrait (à 4 chiffres) et de le confirmer en utilisant le dispositif d'authentification forte Sécur'Pass.

Dès la souscription au Service et la validation du code SM@RT'retrait par le Client, le Service est disponible et le Client reçoit un courrier électronique sur son adresse e-mail ou une notification par SMS.

En cas d'oubli de son code SM@RT'retrait ou, à tout moment, s'il le souhaite, le Client peut le modifier en créant un nouveau code via la rubrique prévue à cet effet dans l'Application mobile de la Banque (cf. Article 7).

Article 3 – Fonctionnement du Service

Pour effectuer une demande de retrait, il est demandé au Client de créer un jeton de retrait et d'indiquer :

- Le montant du retrait choisi (dans la limite d'un montant minimum et maximum de retrait autorisé par la Banque et affichés dans l'Application mobile de la Banque avant validation de la demande de retrait par le Client).
- Pour le Client Particulier, le compte à débiter parmi les comptes de dépôt ou les comptes d'épargne éligibles dont il est titulaire, co-titulaire ou mandataire. Pour le Client Professionnel, le compte à débiter parmi les comptes courants dont il est titulaire et
- La date du retrait (date différée possible jusqu'à 5 jours maximum).

Le compte, désigné par le Client, est immédiatement débité, après la validation du jeton de retrait, à concurrence du montant du retrait. Le Client doit s'assurer qu'à cette date, le compte sélectionné présente un solde suffisant et disponible.

Article 4 – Délivrance du numéro de jeton

Un numéro de jeton (à 9 chiffres) est ensuite affiché par l'Application mobile de la Banque après confirmation de la création du jeton par le Client.

Les règles spécifiques au retrait et au jeton associé sont exposées à l'article 5 ci-dessous.

Le Client recevra également un courrier électronique, sur son adresse e-mail, l'informant qu'une transaction SM@RT' retrait est en cours.

La Banque ne peut être tenue pour responsable d'une anomalie lors de l'acheminement du numéro de jeton transmis due à :

- Un dysfonctionnement du réseau employé ou des systèmes du Client (téléphone défaillant) et ce, quelle que soit la cause de l'anomalie d'acheminement,
- Une erreur de manipulation du fait du Client (numéro de téléphone erroné, mémoire du téléphone mobile...).

Pour recevoir le numéro de jeton, le Client doit respecter la zone de couverture de son opérateur téléphonique.

En cas de non-respect de ces conditions, la Banque ne peut être tenue responsable des incidents de connexion Internet lors de la réception du numéro de jeton.

Il appartient au Client de prendre les précautions nécessaires afin que l'accès aux communications arrivant sur son téléphone mobile ne puisse se faire que de manière sécurisée, notamment après saisie d'un mot de passe, afin d'éviter une consultation par des tiers non autorisés. En tout état de cause, le Client demeure seul responsable du choix de son opérateur de téléphonie, des paramétrages de son téléphone mobile, et des précautions qui lui incombent de préserver la confidentialité des accès à son téléphone mobile.

Article 5 – Modalités d'utilisation du numéro de jeton

Ce jeton ne peut être utilisé qu'une seule fois et jusqu'à la fin de la journée de la date du retrait sélectionnée lors de la création du jeton. La date de fin de validité du jeton de retrait est affichée par l'Application mobile de la Banque.

Le numéro de jeton est utilisable uniquement pour effectuer des retraits d'espèces en euros auprès des GAB du réseau de la Banque. Le Client doit saisir le numéro de jeton et le code SM@RT' retrait sur le GAB avant de valider son opération de retrait d'espèces.

Le numéro de jeton ainsi que le retrait associé non utilisés restent valables jusqu'à la fin de la journée de la date du retrait sélectionnée lors de la création du jeton. À la fin de cette journée, ils sont désactivés par la Banque.

Le Client et la Banque conviennent que les opérations de retrait d'espèces effectuées après saisie du numéro de jeton et du code SM@RT' retrait seront réputées avoir été effectuées par le Client, sauf pour lui à apporter la preuve contraire.

Après trois tentatives infructueuses de composition du code SM@RT' retrait après saisie du numéro de jeton, le retrait est bloqué et le jeton ne peut en aucun cas être réutilisé. Dans ce cas, le compte du Client est re-crédité du montant concerné, le jeton est supprimé et le Client en est informé par e-mail.

Si le GAB n'est pas en mesure de distribuer le montant réservé par le Client, un message s'affichera à l'écran proposant d'utiliser un autre automate du Réseau de la Banque. Dans ce cas, le numéro de jeton et le code SM@RT' retrait pourront être utilisés dans un autre GAB pendant leur durée de validité.

A l'issue du retrait, si celui-ci a pu s'effectuer correctement, un SMS ou un e-mail de confirmation est adressé au Client.

Le Client a la possibilité d'annuler une demande de retrait en cours depuis l'Application mobile de la Banque, jusqu'à la fin de la journée de la date du retrait sélectionnée lors de la création du jeton. Après annulation par le Client, le numéro de jeton est désactivé. De la même manière, le numéro de jeton est désactivé une fois le retrait effectué.

En cas de suppression du jeton par le Client ou de désactivation du jeton par la Banque, le compte du Client est re-crédité du montant du retrait demandé.

Si le Client souhaite modifier une demande de retrait, il doit tout d'abord annuler sa demande précédente et faire une nouvelle demande. Dans ce cas, un nouveau numéro de jeton, associé à cette nouvelle demande, sera affiché dans l'Application mobile de la Banque.

Le Service ne permet d'effectuer qu'un nombre limité de 3 retraits d'espèces, défini par la Banque, sur une période d'un (1) mois calendaire. Chacun de ces retraits étant limité à un montant maximum autorisé de 150€ par la Banque et affiché dans l'Application mobile de la Banque avant validation de la demande de retrait par le Client. Dès lors que le délai de validité de la demande a expiré ou que le jeton a été supprimé, le Client pourra effectuer une nouvelle demande, dans la limite du nombre de retraits défini par période d'un (1) mois calendaire et du montant maximum de chaque retrait notifié par la Banque.

Si le Client souhaite bénéficier d'options différentes en termes de retraits et/ou de montant maximum par retrait, il devra contacter son agence afin de définir avec elle ses besoins spécifiques.

La liste détaillée des retraits exécutés, annulés ou expirés dans le cadre du Service figure dans la rubrique « Historique des jetons » de l'Application mobile de la Banque et sur le relevé de compte du compte sélectionné, avec un libellé spécifique.

Article 6 – Responsabilités

Le numéro de jeton et le code SM@RT'retrait associé sont strictement personnels au Client. Ce dernier est entièrement responsable de l'usage et de la confidentialité de ces Codes ainsi que des conséquences de leur divulgation, même involontaire, à quiconque. Il s'engage à prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité et la confidentialité de ces Codes. Le Client ne doit pas inscrire le numéro de jeton et le code SM@RT'retrait associé sur un quelconque document et doit les utiliser à l'abri des regards indiscrets.

La Banque ne saurait être tenue responsable :

- en cas de non-respect par le Client des procédures d'utilisation du Service,
- en cas de divulgation du numéro de jeton et du code SM@RT'retrait associé même involontaire, par le Client,
- lorsque les informations communiquées par le Client lors de l'utilisation du Service s'avèrent inexactes ou incomplètes,

La Banque s'engage à mettre tout en œuvre pour assurer le bon fonctionnement du Service.

La Banque n'est pas responsable du transport des données, de la qualité et de la disponibilité des réseaux de télécommunication ni des interruptions de service par suite de cas fortuits ou de force majeure et, en particulier, celles qui se produiraient suite à un mauvais fonctionnement du matériel du Client ou du réseau de télécommunication.

La Banque dégage sa responsabilité des difficultés associées au contrat passé entre le Client et son opérateur mobile.

D'une manière générale, la Banque ne pourra être tenue pour responsable que des dommages ayant pour cause unique son propre fait.

Article 7 – Modification du code SM@RT'retrait

Le Client peut changer son code SM@RT'retrait à partir de l'Application mobile de la Banque, dans la rubrique « Modifier le code de retrait ».

Dès la validation du changement du code SM@RT'retrait par le Client en utilisant le dispositif d'authentification forte Sécur'Pass, le nouveau code SM@RT'retrait est valide.

Article 8 – Durée et résiliation du Service

L'accès au Service SM@RT'retrait est ouvert pour une durée indéterminée. Cependant, la résiliation du contrat de Banque à distance ou la clôture du/des comptes de dépôt ou comptes courants du Client entraîne la résiliation du Service.

Toute demande de retrait créée précédemment à la résiliation ainsi que le numéro de jeton et le code SM@RT'retrait associés sont désactivés.

Le présent contrat et le Service sont résiliés de plein droit et sans préavis en cas de décès du Client.

Par ailleurs, la Banque se réserve le droit de suspendre l'accès au Service sans aucun préavis, ni formalité si elle devait relever des faits laissant présumer la tentative ou l'utilisation frauduleuse du Service, ce dont le Client en serait immédiatement informé dans l'Application mobile de la Banque.

Article 9 – Tarification

La mise à disposition du Service est gratuite. Les retraits d'espèces effectués au moyen de ce Service peuvent éventuellement être facturés selon les Conditions Tarifaires en vigueur de la Banque. Le tarif est consultable préalablement par le Client sur le site Internet de la banque. Le tarif est également indiqué au Client lors de la création de sa demande de retrait dans l'Application mobile de la Banque. A cet effet, le Client autorise la Banque à prélever sur le compte de dépôt ou le compte courant sélectionné, les éventuels frais inhérents au Service.

Article 10 – Modification des conditions du contrat

La Banque se réserve le droit de modifier les présentes Conditions Générales et les modalités du Service après en avoir préalablement informé le Client, par courrier papier ou électronique ou via tout autre support durable, au moins un mois avant la date d'application envisagée. Les nouvelles Conditions Générales seront disponibles dans l'Application mobile de la Banque.

La modification aura lieu sans préavis si elle est rendue nécessaire, notamment, par de nouvelles obligations légales ou réglementaires ou la mise en place de solutions techniques nouvelles afin de renforcer la sécurité du Service.

Article 11 – Langue et droit applicables – Attribution de compétence

Le présent contrat est conclu en langue française. Le Client accepte expressément l'usage de la langue française durant les relations précontractuelles et contractuelles. Le présent contrat est soumis à la loi française et à la compétence des juridictions françaises.