

## CONDITIONS GENERALES DU SERVICE CYBERPLUS

### 1 - Objet

L'abonnement au service de banque à distance Cyberplus de la Banque (ci-après dénommé « 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 ceux ouverts 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(vent) 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 identifiants 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'ouvertures 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 réalisée 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 matérialisée 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 (e-commerce) ;
- 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 Secur'Pass espace personnel de banque à distance accessible depuis l'application mobile. L'activation de Secur'Pass nécessite la saisie par le Client d'un code Secur'Pass qu'il a choisi.

Dans le cas où le Client est en double relation, ce code Secur'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 Secur'Pass.

Le choix, l'enregistrement, la modification, la réinitialisation et la conservation du code Secur'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 Secur'Pass.

Il est conseillé au Client de changer son code Secur'Pass fréquemment, de ne pas choisir un code Secur'Pass simple aisément décelable par un tiers, et de ne pas choisir un code Secur'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 Secur'Pass, la saisie du code Secur'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 Secur'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 Secur'Pass et à la désinstallation préalable de l'application mobile de la Banque.

La suppression de Secur'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 Secur'Pass, le Client devra procéder à un nouvel enrôlement.

La suspension ou la fermeture de l'accès à Secur'Pass pour quelque raison que ce soit, à l'initiative du Client ou de la Banque, entraîne l'impossibilité d'utiliser le dispositif Secur'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 œuvre 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 inexactes 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 œuvre 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 œuvre 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/votre-banque/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 Consommateurs » 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 Consommateurs » de la Banque est effectuée par internet, à l'adresse e-mail suivante :

[consommateursbps@groupebps.fr](mailto:consommateursbps@groupebps.fr)

Ou par lettre envoyée à l'adresse suivante :

« Sud service Consommateurs, 265 Avenue des Etats du Languedoc, 34 000 Montpellier ».

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

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

En cas de souscription par internet, l'Abonné 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 de l'Abonné, 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.

## 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.

#### 2.1 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.

#### 2.2 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).

### 2.3 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 leurs données. Elles peuvent y accéder à tout moment, sur le site internet de la Banque (<https://banquepopulaire.fr/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 informations.

## 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 tout état de cause, les opérations effectuées à l'initiative du Client, dans le cadre du service « e-Documents », 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.

## 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.