



# CONDITIONS GÉNÉRALES SERVICE BANQUE EN LIGNE

Groupe Crédit du Nord  PLUS LOIN, AVEC VOUS

Banque  
Courtois

Banque  
Kolb

Banque  
Laydernier

Banque  
Nuger

Banque  
Rhône-Alpes

Banque  
Tarneaud

Société  
de Banque Monaco

Société  
Marseillaise de Crédit

Crédit  
du Nord

# SOMMAIRE

↑ Services Internet Professionnel et Étoile Direct Pro	3
↑ Services de Banque en ligne (consultation et gestion des comptes privés)	18
↑ Annexe Service Étoile Infos Pro — Conditions Générales	31

# SERVICES INTERNET PROFESSIONNEL ET ÉTOILE DIRECT PRO

## 1. OBJET

Le présent Contrat a pour objet de définir les Conditions Générales de fonctionnement et d'utilisation des services de Banque en ligne mis à la disposition, par la Banque, des Clients abonnés et titulaires d'un ou plusieurs comptes ouverts dans ses livres (ci-après dénommé le « Service »). Les dispositions qui suivent complètent les principes régissant la (les) convention(s) de compte courant et de compte titres signée(s) par le Client et comportent des clauses spécifiques liées au mode de transmission des ordres, ce qui est reconnu par le Client.

Les fonctions actuelles sont évolutives, elles peuvent être différentes selon le mode d'accès utilisé et seront proposées au fur et à mesure de leur entrée en application, qui dépend du domaine technologique considéré. Elles sont destinées à permettre notamment la consultation des comptes ou contrats de placement ou d'assurance, l'information notamment bancaire et la réalisation à distance de transactions avec la Banque ou ses partenaires. Elles peuvent donner lieu, le cas échéant, à la signature d'avenants pour tenir compte de certaines spécificités.

### 1.2. Moyens nécessaires à l'utilisation du Service « Internet Professionnel »

L'accès est réservé aux Clients abonnés au service « Internet Professionnel ».

Le service « Internet Professionnel » nécessite impérativement que le Client soit équipé d'un navigateur doté d'un niveau de sécurité TLS 256.

Le Client fait son affaire personnelle de la location ou de l'acquisition, de l'installation et de la maintenance des matériels et des droits d'utilisation des logiciels. Il doit s'être assuré, sous sa responsabilité, de la compatibilité du matériel avec le ou les services proposés par la Banque. Même si la Banque fait ses meilleurs efforts afin d'optimiser la compatibilité, elle ne peut pas garantir le fonctionnement du Service avec la totalité des terminaux existants ni avec toutes les versions des différents navigateurs disponibles.

En conséquence, la Banque est étrangère à tout litige pouvant survenir entre le Client et le fournisseur du matériel, ou encore dans l'utilisation des réseaux de télécommunications fixes ou sans fil, ainsi que du réseau Internet et enfin avec le fournisseur d'accès à Internet éventuellement distinct de l'opérateur.

Il appartient au Client de prendre toutes les mesures appropriées pour protéger les données de la contamination par des virus ou des tentatives d'intrusion.

Le Client est tenu d'utiliser, à chaque connexion, la version la plus à jour de son navigateur.

Le Client est seul responsable des adresses e-mail qu'il communique à la Banque dans le cadre des différentes options souscrites. Il lui appartient de consulter régulièrement sa messagerie et de s'assurer du bon fonctionnement de cette dernière. Le Client s'engage, par ailleurs, à mettre à jour, sans délai, l'ensemble de ses adresses e-mail en cas de modification de ses coordonnées.

### 1.3. Accès au Service « Internet Professionnel »

Quel que soit le canal utilisé, l'accès au Service est protégé par l'utilisation :

- à chaque connexion d'un numéro d'identification (ou « identifiant ») et d'un code personnel et confidentiel ;
- et lors de la première connexion puis au minimum une fois tous les quatre-vingt-dix jours ouvrés suivants, d'un dispositif de sécurité supplémentaire permettant l'authentification forte du Client requise par l'article L.133-44 du code monétaire et financier. En l'état actuel des développements liés à la technologie utilisée, ce dispositif supplémentaire est le dispositif V-P@ss. Un code à usage unique reçu exclusivement sur le téléphone mobile du dirigeant ou du représentant de l'association peut également être requis pour la réalisation de certaines opérations.

Ces éléments fournis par la Banque permettent l'authentification du Client et constituent des données de sécurité personnalisées (ci-après les « Données de sécurité personnalisées »).

Il est également précisé que toute transaction bancaire ou financière

nécessite l'utilisation impérative des Données de sécurité personnalisées et que le dispositif d'authentification forte visé ci-dessus peut également être requis pour valider certaines opérations sensibles en ligne ou pour accéder à des services sensibles (par exemple pour la commande de chèque ou la consultation et l'impression d'un RIB). La Banque se réserve toutefois la faculté de déroger à l'authentification forte dans les cas autorisés par la réglementation en vigueur.

#### 1.3.1. Identifiant et code confidentiel

Le numéro d'identification ou « identifiant » est un numéro remis au Client par son agence et figurant sur ses relevés de compte bancaire.

Le code confidentiel attribué de façon sécurisée par la Banque lors de l'adhésion au présent Contrat, est temporaire et doit être modifié par le Client dès la première connexion au Service. Il est ensuite modifiable par le Client à tout moment et en tout état de cause au minimum une fois tous les 12 mois. En cas d'oubli du code confidentiel, le Client peut demander à son agence sa réattribution et son envoi.

Ce code est strictement confidentiel et les opérations qu'il permet d'effectuer circulent sous forme cryptée sur les réseaux de télécommunications.

Le code confidentiel est adressé au Client ou à son mandataire dûment habilité à cet effet, après adhésion au Contrat, par courrier envoyé à l'adresse du siège social ou statutaire du Client, sous pli banalisé.

#### 1.3.2. Dispositifs d'authentification forte

Le dispositif V-P@ss permet au Client ou à son Délégué, depuis le site internet de la Banque ou l'application dédiée installée sur son matériel informatique ou depuis l'application mobile de la Banque (Client uniquement), sécuriser l'accès et l'utilisation de certains services et de valider, par la saisie de son code confidentiel via le dispositif, certaines opérations initiées à partir du Service.

Afin d'utiliser le dispositif V-P@ss, le Client ou son Délégué doit au préalable activer ce dispositif depuis l'application dédiée installée sur son matériel informatique ou depuis l'application mobile de la Banque (Client uniquement), au moyen d'un Code à usage unique reçu par SMS sur le numéro de téléphone déclaré dans les conditions ci-dessous ou d'un code d'activation récupéré via le Service Internet Professionnel ou reçu par courrier.

Le Client ou son Délégué a la possibilité de désactiver le dispositif V-P@ss à tout moment depuis l'application dédiée installée sur son matériel informatique, depuis l'application mobile de la Banque (Client uniquement) ou par demande auprès de son agence. Dès lors, le Client ou son Délégué ne pourra plus avoir accès aux services ou effectuer les opérations pour lesquelles le dispositif V-P@ss est requis.

La suspension ou la fermeture de l'accès au Service Internet Professionnel, pour quelque raison que ce soit, entraîne l'impossibilité d'utiliser l'application mobile de la banque et entraîne l'impossibilité d'utiliser l'application mobile de la banque et le dispositif V-P@ss.

Pour pouvoir accéder de nouveau au dispositif V-P@ss, le Client ou son Délégué doit procéder à une nouvelle activation du dispositif V-P@ss depuis l'application dédiée installée sur son matériel informatique ou depuis l'application mobile de la Banque.

De même, une nouvelle activation du dispositif V-P@ss est nécessaire en cas de :

- désinstallation et/ou réinstallation de l'application dédiée installée sur son matériel informatique ou de l'application mobile de la Banque ;
- réinitialisation du terminal mobile ;
- changement du terminal mobile ou du matériel informatique ;
- désactivation du Service par la Banque pour cause de risque concernant la sécurité informatique du Service. Le Client sera prévenu dès la suspension du Service par un moyen approprié à la situation.

#### ■ Code à usage unique

Le Code à usage unique (ou code de sécurité) est communiqué par SMS exclusivement sur le téléphone mobile du dirigeant ou du représentant de l'association déclaré au préalable par le Client directement auprès de

son agence.

Le Client doit veiller à la mise à jour de ses coordonnées téléphoniques. A défaut, le Service ne pourra pas être utilisé par le Client.

Les numéros de téléphone par satellite sont exclus.

Dans tous les cas, une fois le Client identifié et authentifié dans les conditions de l'article 1.3. ci-dessus et quel que soit le dispositif d'authentification forte utilisé, il est expressément convenu que toute interrogation ou tout ordre donné après que le code confidentiel a été composé, le cas échéant via le dispositif V-P@ss, est réputé de façon irréfragable, effectué par le Client ou son Délégué.

## **1.4. Mesure de sécurité et blocage du Service « Internet Professionnel »**

### **1.4.1. Mesures de sécurité**

L'accès au Service est sécurisé par des dispositifs de sécurité personnalisés que le Client ou son Délégué s'engage à protéger conformément aux stipulations du présent article. Ces dispositifs identifient et authentifient l'utilisateur et sécurisent les demandes d'information ainsi que l'exécution des opérations.

Les codes personnels (code confidentiel, code à usage unique) sont strictement confidentiels. Le Client ou son Délégué est entièrement responsable de la conservation et de l'utilisation de ses codes et, le cas échéant, des conséquences de leur divulgation ou de leur utilisation par des tiers.

Il appartient notamment au Client ou à son Délégué de s'assurer que la conservation et la saisie de ses codes personnels sont effectuées dans des conditions parfaites de sécurité et de confidentialité. À cette fin, le Client ou son Délégué peut consulter les informations et conseils relatifs à la sécurité informatique disponibles sur le site internet de la Banque.

Par ailleurs, à la fin de chaque session le Client ou son Délégué doit veiller, immédiatement et impérativement, à se déconnecter du Service.

Par mesure de sécurité, l'accès au Service est bloqué temporairement après composition de quatre codes confidentiels erronés.

La Banque recommande au Client ou à son Délégué de modifier très régulièrement son code confidentiel.

Par mesure de sécurité, en l'absence d'une modification du code confidentiel au cours des 12 derniers mois, l'accès au Service est suspendu. Le Client ou son Délégué est alors invité, lors de sa prochaine connexion, à procéder au changement de son code confidentiel. Le Client ou son Délégué pourra de nouveau accéder au Service immédiatement après le changement du code confidentiel.

### **1.4.2. Blocage à l'initiative du Client**

Le Client peut procéder au blocage de ses accès au service « Internet Professionnel » à tout moment et notamment en cas de vol, de perte ou d'utilisation par un tiers de ses Données de sécurité personnalisées ou de simple suspicion d'une telle utilisation. En cas de vol, de perte ou d'utilisation par un tiers, le Client doit procéder au blocage de ses accès sans délai en composant quatre codes confidentiels erronés.

La composition par le Client d'un code confidentiel erroné quatre fois de suite, quelle que soit la page du site transactionnel concernée, a également pour effet de bloquer l'accès au service « Internet Professionnel ».

En cas de perte, vol, détournement ou utilisation frauduleuse de ses Données de sécurité personnalisées, le Client doit informer sans tarder son agence par téléphone ou par fax et confirmer son blocage par lettre remise directement ou adressée en recommandé avec avis de réception à son agence. L'accès au Service sera bloqué dès réception de l'information par la Banque si le Client n'a pas déjà lui-même procédé au blocage. La remise en fonction du Service, avec l'envoi d'un nouveau code, et le cas échéant, réactivation du dispositif V-P@ss, ne pourra intervenir que sur instructions écrites du Client adressées à la Banque.

En cas de litige, la date de réception de la demande écrite de blocage fait foi entre les Parties.

Tout blocage volontaire ou suite à des tentatives de connexions infructueuses entraîne un blocage de l'ensemble des services.

### **1.4.3. Blocage à l'initiative de la Banque**

La Banque se réserve le droit de procéder au blocage du Service pour des raisons objectivement motivées ayant trait à la sécurité du site Internet, à la présomption d'une utilisation non autorisée ou frauduleuse des Données de sécurité personnalisées ou au risque sensiblement accru que le Client soit dans l'incapacité de s'acquitter de son obligation de paiement. Dans ces cas, la Banque informera le Client du blocage des services en ligne et des raisons de ce blocage, directement en ligne et immédiatement après, à moins que le fait de donner cette information ne soit pas acceptable pour des raisons de sécurité objectivement motivées.

En outre, la Banque se réserve le droit de bloquer, à tout moment, le dispositif V-P@ss en cas de risque concernant la sécurité du système informatique de la Banque ou des services proposés ou de non respect par le Client ou son Délégué des dispositions du présent Contrat. Cette décision de blocage sera notifiée au Client par tout moyen à la convenance de la Banque.

La Banque rétablira l'accès au Service dès lors que les raisons justifiant le blocage n'existent plus. Cependant, en cas de blocage du dispositif V-P@ss, l'accès ne pourra être rétabli qu'après une nouvelle activation du dispositif par le Client.

La Banque pourra également bloquer l'accès du Client au Service après l'en avoir informé, suite à des demandes de nature réglementaire ou contractuelle lui imposant une action dans son espace de banque en ligne et dès lors que l'action requise n'a pas été effectuée dans le délai indiqué au Client.

La Banque rétablira l'accès au Service dès lors que les raisons justifiant le blocage n'existent plus. Cependant, en cas de blocage du dispositif V-P@ss, l'accès ne pourra être rétabli qu'après une nouvelle activation du dispositif par le Client.

## **1.5. Preuve**

### **1.5.1. Convention de preuve à la signature électronique**

Il est précisé que les termes « produit », « service » et « acte de gestion » éligible se définissent comme tout produit, service ou acte de gestion déterminé par la Banque ou, le cas échéant, par un partenaire comme un assureur lorsque les produits ou services sont commercialisés par la Banque ou l'acte de gestion est effectué par le biais de la Banque, conformément aux dispositions réglementaires en vigueur et peut être souscrit et signé électroniquement.

En choisissant de souscrire à des produits, des services ou effectuer un acte de gestion éligibles à la signature électronique, le Client accepte de signer électroniquement plutôt que de façon manuscrite sur support papier. Il conserve la possibilité d'obtenir de la Banque, à tout moment s'il en fait la demande, l'ensemble des documents concernés sur un support papier.

Pour tout produit, service ou acte de gestion signé électroniquement, le Client peut s'opposer à une contractualisation via signature électronique à tout moment et revenir à une contractualisation via signature manuscrite.

Le Client accepte que les informations qui pourraient lui être demandées en vue de la souscription à un produit et/ou service ou de la réalisation d'un acte de gestion ou celles qui lui pourraient lui être adressées au cours de l'exécution du produit et/ou service lui soient transmises par l'intermédiaire de son espace Demandes.

L'ensemble des données informatiques générées et enregistrées par le système d'information de la Banque, celles générées et enregistrées par la plate-forme de signature opérée par un tiers de confiance feront foi entre le Client et la Banque. Il en sera ainsi notamment des traces de parcours de souscription, des horodatages, des signatures électroniques apposées. Le Client aura la faculté de rapporter la preuve contraire.

Pendant tout le parcours de signature électronique, l'intégrité des documents présentés au Client sur la plate-forme de souscription sera assurée notamment par leur scellement et leur horodatage dès leur origine sur la plate-forme de signature. Par ailleurs, cette plate-forme est opérée par un tiers de confiance, agréé à cet effet. La transmission et la réception de ces documents seront assurées par leur mise à disposition sur la plate-forme, étant précisé que l'envoi et la réception seront réputés intervenir au même instant.

Le processus de signature électronique d'un document requiert nécessairement un mode de fonctionnement asynchrone impliquant qu'une partie signe avant l'autre. En conséquence, le Client et la Banque

conviennent que :

- la première signature d'un document électronique devant être signé par les deux parties ne constitue pas une offre (sauf s'il en est stipulé autrement) de la première partie ayant signé électroniquement.
- la date de signature sera celle effectuée par le dernier signataire, telle que cette date ressort des enregistrements informatiques de la plate-forme. Il en sera de même en cas de souscription d'un contrat par deux signataires.

Les documents seront mis en ligne dans l'espace dédié aussitôt après la signature par le dernier signataire, qui aura lieu en tout état de cause après la signature par le second signataire. Ainsi, le délai de rétractation ou de renonciation s'appliquera à compter de l'acceptation du dernier signataire du contrat et sous réserve de l'acceptation finale de la Banque, le cas échéant.

Pour les contrats d'assurance vie rachetables et les contrats de capitalisation, le délai de renonciation est décompté dans les conditions prévues par les dispositions contractuelles.

### **1.5.2. Signature électronique par le Client**

Lorsqu'une opération ou une transaction est signée électroniquement par le Client, il est expressément convenu entre la Banque et le Client conformément aux dispositions du Code civil, que l'utilisation du dispositif de validation V-P@ass ou la saisie d'un code à usage unique reçu par téléphone ou la saisie de son code confidentiel lorsqu'elle est requise vaudra signature du Client, permettant ainsi son identification et prouvant son consentement pour la signature électronique des documents précontractuels et contractuels (formulaires de demande de souscription, conditions générales, etc.) .

Il est précisé qu'en cas de signature électronique faite sur le support du Conseiller, le Client consent que la saisie d'un code à usage unique reçu sur le numéro de téléphone mentionné en tête du document « Convention de preuve » permettra son identification et prouvera son consentement pour signer électroniquement le(s) document(s) concerné(s).

Tous les produits accessibles à la signature électronique le sont sous réserve, selon l'opération envisagée, de l'accord de la Banque sur le dossier du Client.

## **1.6. Périmètre du Contrat service « Internet Professionnel »**

### **1.6.1. Comptes professionnels ou comptes de l'association**

Le présent Contrat permet au Client d'accéder à l'ensemble de ses comptes professionnels ou associations. Les comptes ouverts ultérieurement seront intégrés automatiquement dans le Contrat.

Les services liés au Contrat Internet peuvent être étendus à d'autres sociétés ou associations Clientes de la Banque ayant le même représentant, ce dernier devant disposer des pouvoirs de faire fonctionner les comptes et produits de placements.

En cas d'extension de Contrat, le terme « Client » vise l'entité titulaire du compte concerné par l'opération.

La résiliation du Contrat Internet ou la clôture du compte de l'abonné principal (tel qu'identifié dans l'encart « Vos coordonnées » des Conditions Particulières) entraînera, pour des raisons techniques, la suppression des services de Banque en ligne pour l'ensemble des comptes intégrés au périmètre du Contrat.

### **1.6.2. Comptes privés**

S'il le souhaite, le Client professionnel exerçant son activité en nom propre ou le représentant du Client personne morale peut étendre le bénéfice du Contrat à la consultation et la gestion de ses comptes privés dont il est titulaire ou co-titulaire. Les opérations passées via les services de Banque en ligne sur les comptes privés sont régies par la Partie 2 des présentes Conditions Générales.

### **1.6.3. Comptes collectifs (comptes indivis)**

Le Client titulaire d'un ou plusieurs comptes collectifs doit disposer d'un mandat valant autorisation de gestion et de consultation délivré par chacun des co-titulaires du ou de ces comptes. Ces mandats sont valables pour l'ensemble des services qui seront souscrits successivement sans qu'il y ait besoin de réitérer l'accord. Les comptes ouverts ultérieurement seront intégrés automatiquement dans le périmètre du présent Contrat.

La révocation de l'autorisation donnée par un co-titulaire, adressée à

la Banque en recommandé avec avis de réception, entraînera l'exclusion de ce compte du périmètre du présent Contrat.

### **1.6.4. Comptes joints**

Pour intégrer un compte joint dans le périmètre du présent Contrat, le Client doit obtenir l'accord exprès du co-titulaire. Cet accord sera valable pour l'ensemble des services qui seront souscrits successivement et pour l'Entretien Conseil dématérialisé et signé électroniquement, le cas échéant. Les comptes ouverts ultérieurement seront intégrés automatiquement dans le Contrat.

La révocation de l'autorisation donnée par le co-titulaire du compte joint intégré dans le périmètre du présent Contrat, adressée à la Banque en recommandé avec avis de réception, entraînera l'exclusion de ce compte du périmètre du présent Contrat.

### **1.6.5. Gestion du périmètre**

L'ensemble des comptes du Client ouverts dans les livres de la Banque est, par défaut, intégré dans le périmètre du service « Internet Professionnel ». Le Client dispose de la faculté d'exclure les comptes de son choix de ce périmètre par une demande écrite adressée à son agence. L'exclusion d'un compte entraîne l'exclusion de l'ensemble des produits attachés au numéro de classement de ce compte (produits d'épargne, comptes titres...).

Le Contrat permet la consultation et la gestion d'autres comptes appartenant à des tiers, Clients de la Banque, sous réserve de l'autorisation expresse, préalable et écrite de ces titulaires, lesquels acceptent sans réserve toutes les conséquences qui résultent de cette autorisation. Ladite autorisation est donnée sous forme de mandat sur un formulaire distinct.

Le mandat est conclu entre personnes juridiques indépendantes, la collaboration résultant d'une extension de périmètre du présent Contrat ne pourra en aucune façon porter atteinte à l'indépendance de l'une ou l'autre des parties. En conséquence chaque partie (mandant et mandataire) assume seule les conséquences de ses opérations et de son activité et ne pourra prétendre faire porter ses pertes éventuelles, ni être contrainte à partager ses bénéfices avec l'autre partie signataire du mandat.

L'utilisation des services de consultation et de gestion des comptes à distance doit être faite dans l'intérêt exclusif du mandant, ce qui exclut notamment tout ordre s'inscrivant directement ou indirectement dans une opération de centralisation de trésorerie.

De même, le mandataire s'engage impérativement à maintenir, au sein de chacune des sociétés ou associations, une comptabilité tenue conformément aux règles en vigueur et de façon indépendante reflétant les activités propres à chacune de ces sociétés ou associations.

L'ensemble des comptes des tiers (mandants) ouverts dans les livres de la Banque est, par défaut, intégré dans le périmètre du service « Internet Professionnel » du Client (mandataire). Les comptes ouverts ultérieurement au nom de ces tiers seront automatiquement intégrés dans le périmètre du présent Contrat.

Le mandant dispose de la faculté d'exclure certains comptes du périmètre du Contrat Internet du mandataire. Pour ce faire, il doit en informer la Banque lors de la signature du mandat ou en informer ultérieurement la Banque par écrit adressé à l'agence tenant le compte du mandataire.

L'exclusion d'un compte entraîne l'exclusion de l'ensemble des produits attachés au numéro de classement de ce compte (produits d'épargne, comptes titres...).

Si ces tiers sont titulaires de comptes joints, en indivision ou en usufruit/nue-propriété, ils doivent impérativement obtenir des co-titulaires qu'ils délivrent un mandat valant autorisation de consultation et de gestion au Client souscripteur du présent Contrat.

## **1.7. Délégation de pouvoir**

Le Client a la possibilité de désigner un ou plusieurs collaborateurs (ci-après « le Délégué ») pour la gestion de ses comptes via le canal Internet, en complétant et signant le bordereau « Gestion des Délégués » et en l'adressant à son agence.

Lorsque le Client a installé le dispositif de validation V-P@ss, le Délégué peut également y avoir accès sous réserve d'effectuer préalablement la procédure d'activation. La demande d'activation initiée par le Délégué doit être validée par le Client qui communiquera au Délégué le code d'activation permettant

d'achever la procédure. Le Délégué ne pourra accéder qu'aux services pour lesquels il a été habilité par le Client.

Le Client s'engage à informer le Délégué des précautions nécessaires permettant d'assurer la sécurité et la bonne utilisation du dispositif V-P@ss. Selon les indications fournies par le Client, le Délégué aura accès ou non, totalement ou partiellement, temporairement ou de façon permanente aux fonctionnalités disponibles dans le service « Internet Professionnel ».

Après enregistrement du Délégué dans ses bases, la Banque attribuera à celui-ci son propre identifiant. Le Client devra ensuite délivrer un code confidentiel à son Délégué en utilisant la fonction « Gérer vos délégués » du service « Internet Professionnel ».

Les règles de confidentialité et la présomption prévues ci-dessus (paragraphe « Accès au service "Internet Professionnel" ») s'appliquent au Délégué.

Le Client dispose de la possibilité de suspendre directement en ligne les habilitations de ses Délégués. La prise en compte de cette suspension par la Banque est immédiate. Une telle suspension n'est valable que pour les services de Banque en ligne.

La révocation définitive d'un Délégué doit être notifiée par écrit à l'agence. Le Délégué désigné est habilité à faire fonctionner le(s) compte(s) de titres dans les limites et conditions convenues entre la Banque et le Client conformément à l'évaluation de ce dernier, exception faite pour le service d'exécution simple des ordres se rapportant à des instruments financiers non complexes, étant rappelé que dans ce dernier cas le Client, ou le Délégué, qui agit à sa seule initiative et sous sa seule responsabilité, ne bénéficie pas de protection.

Toute opération effectuée par le Délégué engage le Client, comme si elle avait été effectuée par lui-même.

## 1.8. Les services

Les fonctions actuelles sont évolutives et peuvent être différentes selon le mode d'accès utilisé. Elles sont destinées à permettre notamment la consultation et la gestion des comptes et l'exécution de diverses opérations bancaires et financières. Les fonctions ultérieures seront proposées au fur et à mesure de leur entrée en application et pourront, le cas échéant, donner lieu à la signature d'un avenant.

Les horaires limites de prise en compte des ordres et le détail des délais d'exécution des opérations sont précisés dans le guide des « Conditions d'exécution des opérations de paiement » disponible en ligne sur le site internet de la Banque ou sur support papier sur simple demande du Client.

L'abonnement à une option peut être dénoncé à tout moment par le Client, la résiliation prendra effet, à compter de la réception par la Banque d'une lettre recommandée avec avis de réception.

La Banque pourra suspendre ou résilier tout ou partie des options du Client en cas notamment de non respect de ses obligations par le Client, d'évolution des services ou pour des raisons de sécurité.

Sauf en cas de circonstance objective particulière, notamment pour des questions de sécurité informatique, le Client sera informé par tout moyen au moins un mois à l'avance de ladite résiliation ou suspension. La résiliation ou la suspension d'une option n'entraînera pas la résiliation du service « Internet Professionnel » qui se poursuivra, sauf dénonciation expresse par le Client ou la Banque.

### 1.8.1. Gestion du compte

Le Service « Internet Professionnel » permet, après identification puis authentification dans les conditions de l'article 1.3., la consultation de l'ensemble des comptes professionnels ou associations dont est titulaire le Client.

Il est précisé que la recherche ou la consultation par le Client d'opérations réalisées sur ses comptes depuis plus de quatre-vingt-dix jours nécessite l'utilisation de l'un des dispositifs d'authentification forte prévu à l'article 1.3.2.

Le Service « Internet Professionnel » permet, en outre, d'effectuer certaines opérations directement en ligne, par défaut ou sur option.

#### 1.8.1.1. Virements

Les virements effectués en euros dans la zone SEPA à destination ou en provenance de cette même zone sont appelés virements SEPA ou « virements

européens ». Les autres virements sont appelés « virements non SEPA ».

Le Client peut transmettre par l'intermédiaire du Service des ordres de virements SEPA occasionnels (à exécution immédiate ou différée) ou permanents ainsi que des virements non SEPA.

Les ordres de virement sont exécutés conformément aux dispositions de la Convention de compte.

#### Consentement et retrait de consentement à un ordre de virement passé via les services de Banque en ligne

Chaque ordre de virement donne lieu à identification et authentification du Client dans les conditions de l'article 1.3 des présentes. Aussi, le consentement à un ordre de virement, après identification et authentification du Client, résulte :

- de la saisie, par le Client, de son code confidentiel pour les virements entre comptes détenus par la même personne physique ou morale dans les livres de la Banque ou vers un bénéficiaire de confiance enregistré dans les conditions ci-dessus ou vers l'un des comptes entrant dans le périmètre du Contrat (cf. article 1.6 des présentes) ;
- ou de l'utilisation de l'un des dispositifs d'authentification forte prévu à l'article 1.3.2. pour tout autre virement.

L'ordre à exécution immédiate est réputé reçu par la Banque dès que le Client s'est authentifié dans les conditions visées ci-dessus. L'ordre à exécution immédiate est irrévocable à compter de ce moment.

L'ordre à exécution différée est réputé reçu par la Banque le jour d'exécution demandé. Les ordres à exécution différée peuvent être révoqués via le carnet des ordres disponible en ligne, au plus tard, le jour précédant la date d'exécution demandée.

Les demandes de virements permanents permettent au Client de mettre en place un virement périodique en ligne. Ce service de virement permanent n'est disponible que vers des comptes de bénéficiaires ouverts dans les livres de prestataires de services de paiement situés en zone SEPA. L'ordre de virement permanent est réputé reçu par la Banque le jour précédant la date périodique désignée par le Client. Toutefois, pour les demandes de virements permanents à destination d'un Compte Epargne Logement, la demande doit être faite au moins 4 jours ouvrables avant la première échéance demandée. Les ordres de virements permanents peuvent être révoqués via la rubrique « Suivi des virements » disponible en ligne, au plus tard, le jour précédant la date périodique désignée par le Client.

En cas de refus d'exécution de l'ordre par la Banque pour défaut de provision ou impossibilité technique notamment, la Banque en informera le Client directement via le site Internet. Cette information sera disponible immédiatement pour les virements à exécution immédiate et dans la rubrique "Suivi des virements", à compter de la date d'exécution demandée, pour les virements à exécution différée ou de la date périodique désignée par le Client pour les virements permanents. Pour les virements à exécution différée et les virements permanents, une notification par e-mail peut également être demandée par le Client, lors de la saisie de son ordre.

Les demandes de virements permanents permettent au Client de procéder à une demande de mise en place d'un virement périodique par l'agence. Cette demande doit être faite au moins 4 jours ouvrables avant la première échéance demandée. Ce service de virement permanent n'est disponible que vers des comptes de bénéficiaires ouverts dans les livres de prestataires de services de paiement situés en France.

#### ■ Virement SEPA<sup>(1)</sup> et Virement de trésorerie en France

Le service « Internet Professionnel » permet au Client d'effectuer des virements SEPA individuels ou collectifs, immédiats ou différés (dans la limite de 90 jours) et des virements de trésorerie en France, dans la limite de plafonds journaliers fixés par la Banque.

L'émission d'un virement SEPA externe individuel ou collectif en faveur d'un compte tiers ouvert dans les livres d'un prestataire de services de paiement situé au sein de la zone SEPA requiert l'enregistrement préalable du compte tiers concerné dans la liste des bénéficiaires de virements SEPA autorisés par le Client.

1. Le virement SEPA ou SEPA Credit Transfert (SCT) est un virement en euros au sein de la zone SEPA (Single Euro Payments Area ou Espace Unique Européen des paiements) regroupant l'Union Européenne, Monaco, Islande, Liechtenstein, Norvège, Suisse, Saint-Marin, Jersey, Guernesey, l'île de Man, Andorre et Le Vatican.

Afin d'enregistrer ses bénéficiaires, le Client peut effectuer une demande en ligne qui doit être validée soit par la composition d'un code à usage unique reçu exclusivement sur le téléphone mobile du dirigeant ou du représentant de l'association, soit au moyen du dispositif V-P@ss si ce service a été activé. Une fois la validation effectuée, le Client peut immédiatement effectuer des virements SEPA vers le compte de ce nouveau bénéficiaire dans la limite du plafond fixé par la Banque (un plafond technique ne pouvant être dépassé).

Si le Client ne souhaite pas procéder à la validation en ligne de sa demande d'enregistrement de nouveaux bénéficiaires, il peut adresser à son agence, complété et signé, le « bordereau d'enregistrement des bénéficiaires de virements » disponible sur le site Internet de la Banque.

Une fois la validation effectuée, le Client peut immédiatement réaliser des virements SEPA vers ce nouveau bénéficiaire. Il est précisé que tous les bénéficiaires de virements SEPA qui ont été et qui seront enregistrés par le Client selon les modalités ci-dessus, seront considérés comme des bénéficiaires de confiance, impliquant que le consentement à un ordre de virement SEPA en leur faveur résulte uniquement de la saisie par le Client de son code confidentiel, sans que l'utilisation d'un dispositif d'authentification forte ne soit nécessaire.

En cas d'évolution de ce service, le Client en sera informé préalablement par tout moyen à la convenance de la Banque.

La Banque se réserve le droit, pour des raisons de sécurité, de limiter le nombre de bénéficiaires enregistrés et validés en ligne (au moyen du dispositif V-P@ss ou du code à usage unique reçu par SMS).

L'émission de virements de trésorerie en France requiert également l'enregistrement d'une liste de bénéficiaires de virements de trésorerie autorisés par le Client. Afin d'enregistrer ses bénéficiaires, le Client doit adresser à son agence, complété et signé, le « bordereau d'enregistrement des bénéficiaires de virements » disponible sur le site Internet de la Banque.

#### ■ Spécificités liées à l'émission de virements SEPA instantanés

Le Client peut transmettre, par l'intermédiaire du Service, des ordres de virement Instantané, occasionnel (unitaire) et à exécution immédiate :

- au débit de ses comptes à vue tenus en euros (sauf lorsque, pour un canal d'accès donné, il aura demandé à ce que la fonction « virement » soit suspendue) figurant sur sa liste de comptes émetteurs,
- et au crédit de comptes figurant sur sa liste de comptes bénéficiaires préalablement enregistrés dans les conditions rappelées ci-dessus.

Le compte bénéficiaire d'un virement SEPA instantané est un compte à vue en euro tenu par la Banque ou un compte tenu par un autre prestataire de service de paiement situé en zone SEPA et qui est en mesure de traiter une telle opération.

La passation d'ordres de virement SEPA instantané se fait exclusivement via le Service, y compris via l'application mobile de la Banque, et nécessite l'utilisation de l'un des dispositifs d'authentification forte prévu à l'article 1.3.2.

Le virement SEPA instantané est disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, tous les jours de l'année.

Les conditions et modalités d'exécution des virements SEPA instantanés sont indiquées dans les conditions générales de la Convention de compte.

#### ■ Virement non SEPA

L'activation du service « Virement non SEPA » suppose que le Client ait opté pour ce service dans le Bulletin d'adhésion ou qu'il en ait fait la demande auprès de l'agence ultérieurement à la signature du Contrat.

Le service « Virement non SEPA » accessible depuis le menu VOS OPERATIONS de l'espace personnel concerne les virements commerciaux et unitaires, à exécution immédiate ou différée (dans la limite de 40 jours calendaires), avec ou sans change, en Euro en dehors de la zone SEPA ou en devise.

L'émission de virements non SEPA requiert l'enregistrement préalable des bénéficiaires dans la liste des bénéficiaires de virements autorisés par le Client au moyen du bordereau « Gestion des Bénéficiaires de Virements non SEPA » disponible en agence ou sur le site Internet de la Banque ou en renseignant les informations relatives au nouveau bénéficiaire lors de la saisie d'un virement depuis l'espace personnel.

Au démarrage du service « Virement non SEPA », le Client peut se faire adresser une liste des bénéficiaires déjà enregistrés par la Banque pour effectuer des virements non SEPA ou sélectionner l'intitulé « Nouveau bénéficiaire »

pour enregistrer un nouveau bénéficiaire. Le choix « Nouveau bénéficiaire » requiert une validation en ligne par l'utilisation de l'un des dispositifs d'authentification forte prévu à l'article 1.3.2. pour que l'ordre de virement soit renseigné et transmis depuis Internet.

Les plafonds standards journaliers applicables aux virements non SEPA sont, à ce jour, de 50 000 € par bénéficiaire et 50 000 € par donneur d'ordre. Toute modification éventuelle de ces plafonds est subordonnée à l'accord exprès de la Banque et ne pourra en tout état de cause excéder les plafonds techniques fixés par la Banque pour le fonctionnement du service « Virement non SEPA ».

#### ■ Attestation d'exécution d'un virement non SEPA

Le service « Virement non SEPA » permet au Client de télécharger, pendant 45 jours suivant son exécution par la Banque, une attestation d'exécution de tout ordre de virement non SEPA initié par le Client, en agence, par télétransmission ou par Internet. Cette attestation ne préjuge en rien de la bonne exécution de l'opération et du crédit au compte du bénéficiaire et ne fait qu'attester de l'envoi des fonds par la Banque. La Banque ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable de l'inexécution de l'ordre en l'absence de faute de sa part, l'attestation n'ayant qu'un caractère informatif pour le Client.

#### 1.8.1.2. Prélèvements SEPA

##### ■ Saisie/Emission

L'activation du service d'émission de prélèvements SEPA en ligne suppose que le Client ait préalablement signé une convention d'émission de prélèvements SEPA.

L'émission de prélèvements SEPA requiert l'enregistrement préalable des mandats de prélèvements SEPA dont bénéficie le Client. L'enregistrement peut être fait en ligne et doit être validé par la saisie, par le Client, de son code confidentiel. Toute modification des données d'un mandat doit également être validée par la saisie du code confidentiel.

Le Client peut ensuite saisir des ordres de prélèvements; chaque remise doit être validée par la saisie, par le Client, de son code confidentiel.

Lorsqu'une même remise contient des premiers prélèvements d'une série (« first ») et des prélèvements consécutifs à une première opération d'une série (« recurrent ») elle sera divisée en deux remises distinctes, l'une regroupant les prélèvements « first », l'autre regroupant les prélèvements « recurrent ».

Les ordres de prélèvements sont exécutés conformément aux dispositions de la convention d'émission de prélèvements SEPA. Les heures limites de transmission des ordres de prélèvements SEPA sont fixées dans le guide des « Conditions d'exécution des opérations de paiement » disponible en ligne sur le site internet de la Banque ou sur support papier sur simple demande du Client.

Le Client peut modifier ou supprimer une remise de prélèvements « recurrent » jusqu'au cinquième jour ouvré (avant l'heure limite de transmission) précédant la prochaine date d'échéance. Chaque modification ou suppression doit être validée par la saisie, par le Client, de son code confidentiel.

##### ■ Oppositions, contestations et révocations

Avant l'exécution d'un prélèvement sur son compte, le Client peut s'opposer en ligne au paiement de ce prélèvement par la Banque. Chaque opposition doit être validée après composition, par le Client, de son code confidentiel. L'opposition est irrévocable.

Pendant les 8 semaines suivant la date à laquelle les fonds ont été débités, le Client peut contester en ligne les prélèvements effectués sur ses comptes. Chaque contestation doit être validée après composition, par le Client, de son code confidentiel. La contestation est irrévocable.

Le Client peut révoquer en ligne un mandat déterminé (identifié par sa « Référence unique de mandat » (RUM)) ou un créancier déterminé. En cas de révocation d'un créancier, plus aucun prélèvement émis par celui-ci ne lui sera réglé par la Banque. Chaque révocation doit être validée après composition, par le Client, de son code confidentiel. La révocation prendra effet pour tout prélèvement à venir non encore réglé par la Banque. Afin d'autoriser de nouveau un créancier révoqué à émettre des prélèvements sur son compte, le Client doit se rapprocher de son agence.

### 1.8.1.3. Alertes

L'activation du service « Alertes » suppose que le Client ait opté pour ce service dans les Conditions Particulières ou qu'il en ait fait la demande auprès de l'agence ultérieurement à la signature du Contrat.

Ce service permet de recevoir par e-mail des alertes sur certains types d'événements susceptibles d'affecter son (ses) compte(s) commercial(aux) ou association(s) tels que les virements SEPA reçus depuis un compte situé en France ou à Monaco, les virements SEPA reçus depuis un compte situé hors de France et virements non SEPA reçus (virements reçus hors France), les LCR/BOR impayés, les chèques impayés, les prélèvements SEPA impayés, l'exécution par la Banque d'ordres de virement SEPA émis vers un compte bénéficiaire situé hors de France et de virement non SEPA (virements émis hors France), la réception d'un premier prélèvement SEPA en provenance d'un créancier donné (alerte également disponible pour le ou les comptes privés du Client), étant précisé que d'autres types d'alertes seront progressivement mis à sa disposition.

Les messages d'alertes ne constituent que des informations données par la Banque lorsqu'elle en a connaissance et lorsque les données nécessaires à leur réception ont été incluses par ailleurs par les contreparties du Client. Ces informations ne constituent en aucun cas un engagement de crédit en compte de la part de la Banque et il peut arriver que le crédit en compte soit différé ou suspendu pour des raisons d'attente de la réception définitive des fonds. Dans le cadre des alertes, le Client peut, à tout moment, modifier directement en ligne les critères ou les adresses e-mail, dont les nouvelles données seront prises en compte dès leur enregistrement par la Banque. Le Client peut également accéder à l'image du (des) chèque(s) impayé(s) (recto/verso) au moyen de la rubrique « Vos comptes » sur la fonction « chèques impayés », s'il a souscrit au service « Alerte chèques impayés ». La Banque s'engage à faire ses meilleurs efforts pour assurer le fonctionnement du service « Alertes », dans les meilleures conditions. La Banque contracte à cet effet une obligation de moyens et sa responsabilité ne pourra être engagée du fait d'informations erronées, ou encore de retard apporté dans leur mise à jour établie par les fournisseurs et partenaires.

Préalablement à toute éventuelle utilisation de ces informations, le Client doit comparer ces informations avec celles notamment mises à sa disposition par la Banque dans le cadre de divers services, pour vérifier la pertinence et la cohérence des informations ainsi reçues.

Outre le service « Alertes », le Client peut paramétrer des alertes sur compte (SMS ou e-mail) depuis le site transactionnel de la Banque. En paramétrant pour la première fois ses alertes, le Client accepte les Conditions Générales du Service Étoile Infos Pro (cf. Annexe).

### 1.8.1.4. Crédoc

L'activation du service « Crédoc » suppose que le Client ait opté pour ce service dans les Conditions Particulières ou qu'il en ait fait la demande auprès de l'agence ultérieurement à la signature du Contrat.

Le service « Crédoc Internet » permet aux abonnés de créer, modifier, suivre et consulter par Internet leurs opérations de Crédits Documentaires Import et Lettres de crédit Stand By à l'import.

Il appartient au Client, préalablement à la transmission de sa demande d'ouverture ou d'amendement de crédit documentaire, de vérifier l'exactitude, le bien fondé et l'exhaustivité des informations qu'il transmet à la Banque sous sa responsabilité.

Toute soumission (demande d'ouverture ou d'amendement de crédit documentaire import) ainsi que toute instruction liée à leur réalisation doivent être validées par une personne habilitée à cet effet pour être pris en charge par la Banque.

Toute soumission ainsi transmise engagera irrévocablement le Client dès lors que la Banque aura accepté d'ouvrir le crédit documentaire dans les termes de la Convention générale relative aux ouvertures de crédits documentaires, signée par ailleurs.

Néanmoins, la transmission de la demande d'émission d'un crédit documentaire import, ne fait pas obligation à la Banque d'accepter l'opération soumise. S'agissant d'une opération nécessitant l'octroi d'une autorisation de crédit, la Banque conserve la possibilité de refuser la demande sans avoir à justifier d'un quelconque motif. La Banque informera le Client de sa décision, par tout moyen à sa convenance.

### ■ Alertes

Le Client peut recevoir automatiquement des alertes par e-mail l'informant que ses soumissions ont été acceptées et prises en charge par la Banque; pour cela, le Client devra renseigner en ligne dans le module « Alertes » du service « Crédoc Internet », les adresses e-mail des bénéficiaires de ces messages.

Le paramétrage des alertes étant réalisé sur le site transactionnel de la Banque, le Client est le seul responsable de la saisie des paramètres et de leur(s) mise(s) à jour. La Banque s'engage à faire ses meilleurs efforts pour assurer le fonctionnement de ce service d'alerte par e-mail, dans les meilleures conditions. La Banque contracte à cet effet, une obligation de moyen et sa responsabilité ne pourra être engagée du fait d'informations erronées, ou encore de retard apporté dans leur mise à jour établie par des fournisseurs et partenaires.

### ■ Utilisateurs

Le Client a la possibilité de désigner un ou plusieurs utilisateurs du service « Crédoc Internet » et de définir leur niveau d'intervention en adressant à son équipe dédiée « Commerce Extérieur », le formulaire « Service Crédoc Internet – Déclaration des utilisateurs » dûment complété et signé.

### 1.8.1.5. Titres et Bourse

L'activation du service « Titres et Bourse » suppose que le Client ait opté pour ce service dans les Conditions Particulières ou qu'il en ait fait la demande auprès de l'agence ultérieurement à la signature du Contrat.

Le service « Titres et Bourse » permet au Client abonné pour ses comptes privés, commerciaux ou associations de transmettre ses ordres à la Banque via le canal Internet en vue de leur exécution sur le marché concerné.

Toutes les opérations réalisées sur les comptes ouverts au nom du Client au moyen d'un identifiant et du code confidentiel sont considérées comme émanant du Client et de lui seul, exception faite lorsque ce dernier aura, préalablement aux opérations, procédé au blocage des services en ligne conformément aux dispositions prévues à cet effet.

Chaque opération ainsi effectuée par le Client est régie par la Convention de compte titres sur lequel elle est effectuée notamment au regard de la provision suffisante, préalable et disponible. Il doit à cet effet tenir compte des ordres qu'il a pu donner par ailleurs, notamment par écrit. En l'absence de provision suffisante et disponible sur le compte et sauf conditions convenues par ailleurs, les ordres ne seront pas exécutés.

Dans le cadre de transactions boursières et conformément aux conditions générales de la Convention de compte titres, le Client peut à son initiative et sous sa seule responsabilité passer des ordres en exécution simple portant sur des instruments financiers non complexes. Dans ce cas, il ne bénéficie pas de la protection prévue par la réglementation relative aux instruments financiers.

Sont considérés comme des instruments financiers non complexes conformément à la réglementation en vigueur :

- 1°) des actions admises à la négociation sur un marché réglementé ou sur un marché équivalent d'un pays tiers, ou sur un Multilatéral Trading Facility/système multilatéral de négociations (ci-après MTF), s'il s'agit d'actions de sociétés, à l'exclusion des actions d'organismes communs de placement non-OPCVM et des actions incorporant un instrument dérivé ;
- 2°) des obligations et autres titres de créance admis à la négociation sur un marché réglementé ou sur un marché équivalent d'un pays tiers, ou sur un MTF, à l'exclusion de ceux incorporant un instrument dérivé ou présentant une structure qui rend la compréhension du risque encouru difficile pour le client ;
- 3°) des instruments du marché monétaire, à l'exclusion de ceux incorporant un instrument dérivé ou présentant une structure qui rend la compréhension du risque encouru difficile pour le client ;
- 4°) des actions ou parts d'OPCVM, à l'exclusion des OPCVM structurés au sens de l'article 36, paragraphe 1, deuxième alinéa, du règlement (UE) N° 583 / 2010 ;
- 5°) des dépôts structurés, à l'exclusion de ceux incorporant une structure qui rend la compréhension du risque encouru concernant le rendement ou le coût de sortie du produit avant terme difficile pour le client ;
- 6°) d'autres instruments financiers non complexes aux fins du présent paragraphe, définis par l'article 57 du Règlement (UE) 2017/565 de la Commission du 25 avril 2016, qui excluent les droits, les



certificats représentatifs de titres, tout type de contrats dérivés à terme, d'échange ou optionnels sur tout type de sous jacent, et répondent aux conditions suivantes :

- a) il existe fréquemment des occasions de céder ces instruments, d'en obtenir le remboursement ou de les réaliser d'une autre façon à des prix qui sont publiquement accessibles aux participants au marché et qui sont soit des prix de marché, soit des prix mis à disposition, ou validés, par des systèmes d'évaluation indépendants de l'émetteur ;
- b) il n'implique pour le client aucun passif effectif ou potentiel qui excéderait leur coût d'acquisition ;
- c) ils ne comprennent aucune clause, condition ou déclencheur pouvant modifier fondamentalement la nature ou le risque de l'investissement ou son profil de rémunération, tel que des investissements comprenant un droit de conversion en un autre investissement ;
- d) ils n'incluent aucun frais de sortie explicite ou implicite ayant pour effet de rendre l'investissement non liquide même lorsqu'il existe techniquement de fréquentes occasions de le céder, d'obtenir son remboursement ou de le réaliser ;
- e) des informations suffisantes sur ses caractéristiques sont publiquement disponibles et sont susceptibles d'être aisément comprises, de sorte que le client de détail moyen puisse prendre une décision en connaissance de cause sur l'opportunité de réaliser une transaction portant sur cet instrument.

Pour les ordres passés sur des instruments financiers complexes, la Banque s'enquiert auprès de ses clients de leurs connaissances et de leur expérience en matière d'investissement et les avertit autant que de besoin.

Lors de l'enregistrement des ordres sur Internet, la Banque a mis en place un système destiné à attirer l'attention du Client par l'affichage de messages spécifiques comportant des avertissements eu égard à ses connaissances et son expérience. Le Client conserve néanmoins la possibilité, malgré l'avertissement de la Banque, de maintenir ses instructions en confirmant ses ordres dont il est seul juge de l'opportunité et dont il assume la pleine et entière responsabilité.

La validation effectuée avec son code confidentiel confère à l'ordre un caractère irrévocable, ce qui est accepté expressément par le Client.

Une fois validés par le Client les ordres sont soumis aux conditions des règles du marché sur lequel il intervient.

Il appartient au Client de préciser le sens de l'opération, la quantité, le type d'ordre, le cours d'exécution demandé, le type de règlement souhaité, la durée de validité de l'ordre ainsi que le marché concerné.

En cas d'insuffisance de couverture, la Banque appliquera les dispositions prévues aux Conditions Générales de la Convention de compte titres signée par le Client.

La Banque mettra en œuvre tous les moyens dont elle dispose pour transmettre les ordres du Client conformément à sa politique d'exécution précisée dans les Conditions Générales de la Convention de compte titres.

Le Client est informé de l'exécution des ordres qu'il a transmis par l'avis d'opéré qui lui est adressé par écrit le jour ouvré suivant le jour où la Banque a elle-même été informée des conditions d'exécution de l'ordre.

En outre et pour vérifier si la transmission de l'ordre a pu être menée à bien, le Client peut à tout moment consulter son carnet d'ordres. Le Client dispose d'un délai de 48 heures à compter de la réception des avis d'opéré pour émettre toute contestation par écrit entre les mains de l'agence qui tient le compte.

En cas de demande d'annulation d'un ordre de bourse par le Client, la Banque ne peut pas garantir l'annulation effective de l'ordre.

Le service « Alertes boursières » permet au Client de recevoir des informations boursières, d'ordre général et déterminées en fonction de critères qu'il a choisis pour déclencher l'information. À cet effet, le Client sélectionne une liste personnalisée d'événements boursiers, dont il entend surveiller l'évolution.

A tout moment le Client peut modifier la liste et les critères qu'il a définis selon les moyens mis à sa disposition par la Banque. Dès réalisation des événements sélectionnés, la Banque lui adresse un message l'informant de l'événement selon le ou les moyens choisis parmi ceux mis à sa disposition par la Banque. La Banque s'engage à faire ses meilleurs efforts pour assurer

un fonctionnement du présent service dans les meilleures conditions ; elle s'engage à transmettre au Client les informations recueillies auprès des fournisseurs connus pour leur sérieux et leurs compétences.

Les informations transmises par la Banque ont une valeur indicative et sont communiquées en fonction des critères sélectionnés par le Client sous sa responsabilité, sans interprétation ni traitement particulier de la part de la Banque. Il appartient au Client, préalablement à toute éventuelle utilisation de l'information, de veiller à la cohérence et à la pertinence de celle-ci eu égard notamment aux aléas des transmissions et au rythme des mises à jour qui impliquent une vérification systématique sur la date et l'heure de l'événement considéré.

A toutes fins utiles, il est rappelé au Client que le service « Alertes boursières » ne permet pas à ce dernier de recevoir les informations relatives aux instruments à effet de levier en cas de baisse de leur valeur, lesdites informations étant adressées par la Banque dans les conditions et selon les modalités indiquées dans la convention de compte titres et de services d'investissement.

La responsabilité de la Banque ne pourra être engagée du fait d'informations erronées ou encore du retard apporté dans leur mise à jour établie par les fournisseurs et partenaires extérieurs ; cette responsabilité ne pourra être engagée par ailleurs du fait de la sélection opérée par le Client.

Le Client s'engage à utiliser les informations transmises exclusivement à des fins personnelles.

#### **1.8.1.6. Opérations Sur Titres (OST)** (service disponible à compter du 03/09/2020)

Le service de saisie des OST proposé par la Banque est réservé aux titulaires d'un compte titres dans les livres de la Banque ayant adhéré à l'Option Bourse d'Internet.

Le Client titulaire d'un compte titres est informé via le service Banque en ligne et notifié via e-mail ou sms des opérations intervenant sur ses titres inscrits en compte.

L'avis d'OST reçu par courrier et également mis à disposition via le service Banque en ligne, est un document à caractère informatif qui ne doit pas être assimilé à une incitation à participer à opération proposée.

#### **■ L'information générale sur les OST en cours**

Le Client peut consulter son avis d'OST en cours affectant son portefeuille titres.

#### **■ La consultation détaillée des OST et la saisie en ligne des OST**

Le Client peut consulter son avis d'OST strictement identique à celui qui est également transmis par voie postale. Il peut saisir ses instructions en ligne en cochant l'option choisie puis en validant la page de confirmation en reconnaissant avoir pris connaissance des éventuelles restrictions mentionnées sur l'avis d'OST.

Pour chaque OST le Client doit soit saisir ses instructions en ligne soit retourner le talon réponse. Si pour une OST le Client saisit une instruction en ligne et envoie le talon papier, seule la première instruction reçue sera prise en compte.

Si le Client ne souhaite pas saisir ses instructions en ligne, il peut retourner le talon réponse reçu par courrier qui devra impérativement parvenir à l'adresse indiquée sur ce dernier avant la date limite de réception indiquée sur l'avis. L'attention du Client est attirée sur la nécessité de tenir compte des délais postaux d'acheminement.

**Les instructions saisies et validées en ligne ne sont ni modifiables ni annulables en ligne.** Le Client qui souhaite modifier ou annuler une instruction doit s'adresser immédiatement à son agence pour voir s'il est possible de modifier ou d'annuler son instruction, sachant que tout ordre déjà exécuté ne peut être annulé.

Certaines OST (exemples : offres publiques d'achat simplifiées, garanties de cours...) peuvent générer des ordres de bourse.

Lorsqu'il s'agit du dernier jour de l'OST à partir de 15 h 30 et qu'un ordre de bourse est associé à la réalisation de l'instruction, le Client doit saisir l'ordre de bourse ou se rendre en agence avant la fermeture des marchés. Une fois les marchés fermés, son ordre de bourse ne sera pas pris en compte.

## ■ Le suivi des OST

Le Client peut consulter :

- l'état des instructions en cours,
- l'état des instructions traitées.

Le Client peut également télécharger les avis d'OST et les avis de réalisation.

### 1.8.1.7. Relevés de compte en ligne – Comptes professionnels

L'activation du service « Relevés de compte en ligne – Comptes professionnels » suppose que le Client ait opté pour ce service dans les Conditions Particulières ou qu'il en ait fait la demande auprès de l'agence ou en ligne sur le site transactionnel de la Banque ultérieurement à la signature du Contrat.

En souscrivant au service « Relevés de compte en ligne – Comptes professionnels », le Client demande à la Banque de lui mettre à disposition un service d'accès en ligne à ses relevés de compte professionnels et aux documents d'information qui lui sont adressés par la Banque. Ce service se substitue aux informations sur support papier adressées par courrier postal, dans les conditions fixées ci-après.

La première mise à disposition d'un relevé de compte en ligne sera effectuée à la prochaine date habituelle d'envoi du relevé de compte papier, sous réserve que la conclusion du présent Contrat ou la souscription du service intervienne au minimum deux jours ouvrés avant cette date.

Il est convenu qu'en optant pour le service « Relevés de compte en ligne – Comptes professionnels », le Client demande à recevoir les relevés de compte et avis attachés aux comptes professionnels dont il est titulaire et à ceux dont les titulaires ont le même représentant légal que le Client, ou dont les titulaires ont pour représentant légal le Client, inclus dans le périmètre du présent Contrat, sous forme électronique (au format PDF) en lieu et place des relevés et informations qui lui sont adressés par courrier postal.

Toutefois et pour une durée d'un mois à compter de la conclusion du présent Contrat ou de la souscription du service, le Client recevra ses relevés de compte et avis à la fois sur support papier et sur support numérique. Le Client dispose, à tout moment, de la possibilité de demander le retour à une information sur support papier en résiliant le service « Relevés de compte en ligne – Comptes professionnels » dans les conditions prévues à l'article 1.11. du présent Contrat. La résiliation du service « Relevés de compte en ligne – Comptes professionnels » ou l'exclusion d'un compte du périmètre du service « Relevés de compte en ligne – Comptes professionnels » prennent effet immédiatement et impliquent le retour automatique aux relevés de compte, informations et avis sous forme papier. Toutefois le premier envoi de relevé sous forme papier ne sera effectué qu'à la prochaine date habituelle de mise à disposition du relevé en ligne, sous réserve que la demande de résiliation du service ou d'exclusion de compte intervienne au minimum deux jours ouvrés avant cette date. Le Client conserve la possibilité de s'abonner à nouveau au service.

#### Périmètre :

Le service « Relevés de compte en ligne – Comptes professionnels » intègre :

- les relevés de compte de l'ensemble des comptes simples du Client et les relevés de compte de l'ensemble des comptes simples dont les titulaires ont le même représentant légal que le Client, ou dont les titulaires ont pour représentant légal le Client, inclus dans le périmètre du présent Contrat, sauf demande d'exclusion d'un ou plusieurs comptes notifiée à la Banque par écrit signé du Client ;
- tout ou partie des informations et avis liés à ces comptes ;
- tout ou partie des avis et informations des produits et services attachés à ces comptes ;
- tout ou partie des avis et informations liés aux contrats d'assurance vie et de prévoyance.

En dehors des relevés de compte, la Banque peut, à sa convenance, faire entrer ou exclure du périmètre du service « Relevés de compte en ligne – Comptes professionnels » tout ou partie des informations qu'elle adresse au Client, sous réserve d'en informer préalablement le Client.

#### Accès aux relevés et informations en ligne :

Les relevés de compte et avis sont mis à la disposition du Client par la Banque sur le site transactionnel. L'accès à ces informations est protégé par l'utilisation par le Client de l'identifiant qui lui a été attribué par la Banque et par le code confidentiel qu'il s'est choisi ou par tout autre système qui viendrait s'y substituer.

En souscrivant le service « Relevés de compte en ligne – Comptes professionnels », le Client reconnaît que les relevés de compte et avis dématérialisés lui sont opposables à compter de leur mise à disposition en ligne par la Banque. À cette fin, il est précisé que la Banque procède à l'horodatage des documents au moment de leur mise en ligne. Cette date est affichée lors de la consultation du document. En cas de difficultés, les Parties reconnaissent que cet horodatage qui peut être légèrement postérieur à la date figurant sur le document, fera foi entre les Parties.

La date de mise en ligne des relevés sur Internet constitue le point de départ du délai de réclamation relatif aux opérations figurant sur le relevé de compte concerné.

Il appartient au Client de venir se connecter régulièrement sur le site de la Banque pour prendre connaissance des informations qui ont pu lui être adressées. Lors de chaque connexion, le Client pourra prendre connaissance, le cas échéant, de la mise à disposition de nouveaux relevés ou avis.

La Banque ne saurait être tenue pour responsable des conséquences de la méconnaissance par le Client des informations dès lors qu'elles ont été mises en ligne par la Banque.

Un relevé sera mis à disposition du Client à la date habituelle de réception de ses relevés de compte, en fonction de la périodicité choisie, dans les mêmes conditions que pour un relevé papier.

Le Client peut modifier la périodicité et le mode de classement des écritures de ses relevés en ligne en s'adressant à son agence.

Les relevés de compte et avis sont mis à la disposition du Client pour une durée de 10 ans.

La durée de mise à disposition n'emporte aucune obligation d'archivage et de conservation par la Banque pour le compte du Client. Le Client reste responsable de l'archivage de ses documents. Aussi, il lui appartient d'imprimer ou de sauvegarder sur le(s) support(s) numérique(s) de son choix, l'ensemble des documents numériques mis à sa disposition.

Le Client reste responsable de ses sauvegardes et de leur compatibilité au regard de l'évolution des systèmes informatiques.

L'attention du Client est attirée sur le fait qu'en cas de clôture de ses comptes courants ou de résiliation du présent Contrat, il ne pourra plus consulter en ligne ses relevés de compte. Il en est de même en cas de demande d'exclusion d'un compte du périmètre du service Internet Professionnel pour le compte concerné. Il appartient donc au Client de procéder à la sauvegarde de ses relevés en ligne avant la résiliation effective du contrat Internet Professionnel ou de sa convention de compte ou avant l'exclusion d'un ou plusieurs de ses comptes du périmètre du service Internet Professionnel.

### 1.8.1.7. LCR/BOR à payer et instructions de paiement

L'activation du service « Relevé de LCR/BOR à payer et instructions de paiement » suppose que le Client ait opté pour ce service dans le Bulletin d'adhésion ou qu'il en ait fait la demande auprès de l'agence ultérieurement à la signature du Contrat.

Ce service permet au Client de consulter ses relevés de LCR/BOR à payer et de donner ses instructions en ligne.

Le Client peut archiver chaque relevé de LCR/BOR avec les instructions de paiement associées. Il peut également consulter et imprimer l'historique des relevés LCR/BOR sur les 12 derniers mois.

La souscription de ce service entraîne la suppression du courrier papier comportant le relevé LCR/BOR. Le Client est alors informé, par message électronique envoyé à l'adresse e-mail renseignée directement en ligne, qu'un nouveau relevé de LCR/BOR est consultable sur le site Internet de la Banque.

Le relevé LCR/BOR papier peut toutefois être maintenu sur demande du Client lors de la souscription à la fonction Relevé LCR/BOR ou rétabli à tout moment sur demande du Client par courrier adressé à l'agence.

### 1.8.2. Gestion des cartes BusinessCard

La Banque met à la disposition du Client, en tant qu'abonné principal souscripteur du service Internet Professionnel, un service lui permettant de consulter ou gérer certains événements relatifs à sa carte BusinessCard ou aux cartes BusinessCard des titulaires qu'il a désignés (service disponible uniquement pour les cartes BusinessCard Solution, Essentielle, Premium et Executive).

Le Client peut ainsi :

- Consulter les opérations réalisées au moyen de la (des) carte(s) et la capacité de paiement/retrait restante ;
- Demander la désactivation ou la réactivation de la technologie « sans contact » d'une carte BusinessCard et consulter l'état de l'option (fonctionnalité non accessible pour les cartes BusinessCard Solution) ;
- Demander la mise en opposition de sa carte BusinessCard ou de celle(s) du (des) titulaire(s) qu'il a désignés ;
- Demander le verrouillage temporaire ainsi que le déverrouillage de sa carte BusinessCard ou de celle(s) du (des) titulaire(s) qu'il a désignés.
- Contester une ou plusieurs opérations réalisées au moyen de sa carte BusinessCard et transmettre les justificatifs y afférent et ce dans les conditions de l'article « Contestation et responsabilité en cas d'opération de paiement effectuée en ligne sur un compte espèces » des présentes.

Pour des raisons de sécurité :

- Toute demande de déverrouillage de la carte ou toute contestation d'opération réalisée au moyen de la carte est conditionnée à la saisie d'un code à usage unique ou à l'utilisation du dispositif de validation V-P@ss ;
- Toute demande de désactivation ou de réactivation de la technologie « sans contact » (hors BusinessCard Solution), de mise en opposition ou de verrouillage temporaire est conditionnée à la saisie du code confidentiel ;
- Ces fonctionnalités ne sont pas accessibles aux Délégués ou à l'abonné principal du Service Internet Professionnel non dirigeant ou à tout autre mandataire conventionnel.

Il est précisé que si le Client dispose d'un « Mandat Internet Consultation - Gestion de comptes » permettant l'ajout au périmètre de son contrat Internet Professionnel de comptes tiers ouverts dans les livres de la Banque au nom d'une ou plusieurs filiales, il aura également la possibilité de consulter les opérations réalisées ainsi que la capacité de paiement/retrait restante des cartes BusinessCard détenues par ses filiales mandantes. Cette fonctionnalité sera en revanche inaccessible aux délégués du Client.

### **1.8.3. Service d'agrégation de comptes – Synthèse multibanque**

La Banque met à disposition du Client un service d'agrégation de comptes, dit « Synthèse multibanque », permettant au Client de consulter l'ensemble de ses comptes détenus dans d'autres établissements bancaires (comptes courants, cartes bancaires, épargne bancaire, placements financiers...). Lui sont alors restitués dans sa Synthèse multibanque :

- le solde de l'ensemble de ses comptes détenus dans les établissements bancaires ajoutés ;
- les opérations enregistrées sur ses comptes courants et comptes d'épargne bancaire et
- le détail de ses avoirs financiers (portefeuille(s) titres, contrat(s) de capitalisation, autres actifs).

Les comptes ouverts dans les livres de la Banque et consultables par le Client sur le site de la Banque apparaîtront de façon automatique dans sa Synthèse multibanque, sans qu'il soit nécessaire pour le Client de les enregistrer.

Pour ajouter un compte de paiement à la Synthèse multibanque, le Client sélectionne l'établissement bancaire de son choix dans une liste prédéfinie par la Banque puis se trouve redirigé vers le site transactionnel de l'établissement tiers afin de saisir les éléments d'authentification lui permettant d'accéder à ses comptes de paiement en ligne. Une fois la liste de ses comptes de paiement récupérée par l'intermédiaire de la Synthèse multibanque, le Client sélectionne chaque compte de paiement qu'il souhaite voir restitué dans sa Synthèse multibanque et donne son consentement à l'agrégation de chacun d'entre eux. Ce consentement sera renouvelé selon les procédures d'authentification définies par chaque établissement bancaire tiers concerné.

Pour enregistrer les autres comptes (épargne bancaire, placements financiers...), le Client doit sélectionner les établissements bancaires de son choix dans une liste prédéfinie par la Banque et saisir les éléments d'authentification lui donnant accès à ses comptes détenus dans le(s) établissement(s) bancaire(s). Il est précisé que la divulgation des éléments d'authentification est susceptible de constituer une

violation des conditions générales d'utilisation des services en ligne. Il appartient au Client de s'assurer qu'il peut les utiliser pour l'usage décrit dans le présent article et d'assumer, à défaut d'autorisation, les conséquences dommageables pouvant en résulter. Il est précisé que la Banque n'a pas accès aux données relatives aux éléments d'authentification utilisés par le Client pour accéder à ses comptes externes.

Une fois que le Client a renseigné ces informations et que ses comptes ont été synchronisés, la mise à jour quotidienne de ses données devient automatique. Le Client peut également synchroniser lui-même ses comptes plusieurs fois par jour. Il est précisé que la recherche ou la consultation par le Client d'opérations réalisées depuis plus de quatre-vingt-dix jours sur ses comptes agrégés nécessite l'utilisation de l'un des dispositifs d'authentification forte prévu à l'article 1.3.2. du Contrat.

Le Client peut également ajouter lui-même de façon manuelle ses avoirs non financiers (immobilier, mobilier, ...) ainsi que ses crédits qui ne seraient pas récupérés de façon automatique.

De cette façon, le Client peut avoir accès à une vision consolidée de l'ensemble de son patrimoine, consulter sa situation patrimoniale et la télécharger aux formats PDF ou Excel.

Le Client peut à tout moment modifier le paramétrage, supprimer les avoirs ou crédits saisis manuellement ou désactiver le service d'agrégation de comptes en supprimant les établissements bancaires ajoutés.

La Banque pourra décider de retirer un établissement bancaire de la liste et cesser le service d'agrégation de comptes, sans avoir à justifier d'un motif ou accorder au Client un quelconque dédommagement.

La Banque n'est en aucun cas responsable des informations et données bancaires obtenues à partir des sites des établissements bancaires tiers, ainsi que de l'actualisation de ces informations et données.

Le Client donne son accord exprès à la divulgation des données relatives à ses comptes détenus dans d'autres établissements bancaires au profit de la Banque et de ses prestataires (solde du compte, opérations liées au compte), dans la limite strictement nécessaire à la réalisation des opérations de maintenance et d'assistance sur l'utilisation du service d'agrégation de comptes.

Afin d'améliorer les fonctionnalités du service d'agrégation de comptes et d'en assurer la maintenance, la Banque pourra en suspendre l'accès pour une période déterminée et sans préavis.

La Banque s'engage à conserver les opérations bancaires agrégées pendant une durée minimale de deux ans. Par ailleurs, en cas de résiliation du présent Contrat, l'ensemble des données enregistrées sera définitivement supprimé et ce sans condition minimale de durée.

### **1.8.4. Service d'agrégation de documents**

La Banque met à la disposition du Client un service d'agrégation de documents dématérialisés, permettant au Client de consulter de façon centralisée, dans son espace documents, ses documents dématérialisés disponibles en ligne sur les sites de nombreux établissements. Il peut s'agir de factures (d'énergie, de téléphonie, achats en ligne...) ou de relevés de situation (relevés de comptes, de prestations...). Les documents correspondant à des mouvements bancaires, notamment les factures, peuvent ensuite être rattachés automatiquement ou manuellement aux opérations correspondantes dans la Synthèse multibanque.

Pour pouvoir bénéficier de ce service, le Client doit sélectionner les établissements de son choix dans une liste prédéfinie par la Banque ou parmi les suggestions que pourrait lui faire la Banque depuis sa Synthèse multibanque. Le Client doit fournir les éléments d'authentification lui donnant accès à ses espaces personnels des établissements sélectionnés. Il appartient au client de s'assurer qu'il peut les utiliser pour l'usage décrit dans le présent article et d'assumer, à défaut d'autorisation, les conséquences dommageables pouvant en résulter. Il est précisé que la Banque n'a pas accès aux données relatives aux éléments d'authentification utilisés par le Client pour avoir accès à ses espaces personnels de chaque établissement.

Une fois que le Client a renseigné ces informations et que ses documents ont été synchronisés, la récupération des nouveaux documents devient automatique. Le Client peut également les synchroniser lui-même plusieurs fois par jour.

Le Client ne doit pas ajouter de documents comportant des informations

relatives à sa santé quels qu'ils soient (décompte de santé, décompte de mutuelle...).

Le Client peut à tout moment désactiver le service d'agrégation de documents en supprimant les établissements ajoutés.

La Banque pourra décider de retirer un établissement de la liste et cesser le service d'agrégation de documents, sans avoir à justifier d'un motif ou accorder au Client un quelconque dédommagement. Par ailleurs, la Banque peut suggérer l'ajout de certains établissements, suggestion faite selon les opérations effectuées sur le(s) compte(s) ajouté(s) dans sa Synthèse multibanque.

La Banque n'est en aucun cas responsable des informations et données obtenues à partir des sites en ligne des établissements ainsi que de l'actualisation de ces informations et données. Par ailleurs, la Banque ne sera en aucun cas responsable de tout incident impactant le matériel et/ou les logiciels du Client consécutif à un virus ou autre programme similaire capable d'interrompre, de détruire ou d'altérer tout programme, tout ordinateur ou tout moyen de communication électronique ou d'en limiter la fonctionnalité.

Le Client donne son accord exprès à la divulgation de la liste de l'ensemble de ses documents de chaque établissement sélectionné au profit de la Banque et de ses prestataires dans la limite strictement nécessaire à la réalisation des opérations de maintenance et d'assistance sur l'utilisation du service d'agrégation de documents.

Afin d'améliorer les fonctionnalités du service d'agrégation de documents et d'en assurer la maintenance, la Banque pourra en suspendre l'accès pour une période déterminée et sans préavis.

Les documents sont mis à la disposition du Client pendant une durée minimale de cinq ans. Par ailleurs, en cas de résiliation du présent Contrat, l'ensemble des documents enregistrés sera définitivement supprimé et ce sans condition minimale de durée.

## **1.8.5. Espace Contrats et Demandes**

### **1.8.5.1 Contrats**

La Banque met à la disposition du Client sur le site transactionnel, un espace d'information personnel dit "Contrats" au sein duquel la Banque communique au Client divers documents contractuels dématérialisés signés ou validés électroniquement, ainsi que l'Entretien Conseil dématérialisé et signé électroniquement, le cas échéant.

Les documents contractuels et l'Entretien Conseil dématérialisé et signé électroniquement sont mis à disposition par la Banque pendant toute la durée du présent Contrat.

Le Client devra procéder régulièrement à l'impression ou la sauvegarde sur les supports numériques de son choix, de l'ensemble des documents mis à sa disposition dans l'espace « Contrats ». Le Client est responsable de ses sauvegardes et de leur compatibilité au regard de l'évolution des systèmes informatiques.

Les documents contractuels et l'Entretien Conseil dématérialisé et signé électroniquement sont mis à la disposition du Client par la Banque sur son site transactionnel. L'accès à ces informations est protégé par l'utilisation par le Client de l'identifiant qui lui a été attribué par la Banque et par le code confidentiel qu'il s'est choisi ou par tout autre système qui viendrait s'y substituer.

Le Client reconnaît que les documents contractuels lui sont opposables à compter de leur mise à disposition en ligne par la Banque.

L'attention du Client est attirée sur le fait qu'en cas de clôture de ses comptes bancaires ou de résiliation du présent Contrat, il ne pourra plus consulter en ligne ses documents contractuels. Il lui appartient donc de procéder à la sauvegarde de ses documents dématérialisés avant la résiliation effective de sa convention de compte ou du présent Contrat.

Par ailleurs, le Client aura toujours la possibilité de se rapprocher de son agence habituelle afin d'obtenir les documents sous format papier pendant une durée de 5 ans à compter de la clôture de ses comptes bancaires ou de la résiliation du présent Contrat.

### **1.8.5.2 Demandes**

La Banque met à la disposition du Client sur le site transactionnel, un espace d'information personnel dit "Demandes" au sein duquel le Client pourra

prendre connaissance des diverses informations qui lui seront adressées.

Le client sera informé par tout moyen par la Banque de l'avancement du traitement de ses demandes.

C'est par l'intermédiaire de cet espace « Demandes » que la Banque accusera réception de ses demandes de souscription de produits effectuées à distance et communiquera au Client des informations sur le statut de sa demande.

C'est également par l'intermédiaire de cet espace que la Banque proposera au Client de réaliser des actions comme la signature électronique, la consultation de ses documents contractuels ou l'annulation de ses demandes.

#### **1.8.5.2.1 Durée de mise à disposition des demandes**

Les demandes sont mises à la disposition du Client, au moins jusqu'à leur traitement définitif comme les contrats en attente de signature par un des co-titulaires.

Ainsi, les demandes de souscription de produits seront visibles au moins jusqu'à la fin de la souscription.

#### **1.8.5.2.2 Accès aux demandes en ligne**

Les demandes en ligne sont mises à la disposition du Client par la Banque à travers son service Banque en ligne sur son site transactionnel. L'accès à ces informations est protégé par l'utilisation par le Client de ses Données de sécurité personnalisées ou par tout autre système qui viendrait s'y substituer.

#### **1.8.5.3 Notifications**

Le Client est informé par tout moyen par la Banque de la mise à disposition de tout document ou toute information dans son espace « Contrats ». Le Client accepte de recevoir des notifications de la part de la Banque sur son adresse électronique et/ou sur son numéro de téléphone portable communiqué(s) à la Banque.

Dans le cas où le contrat est signé par un représentant du Client dûment habilité à cet effet, le Client accepte que le signataire soit le seul informé de la mise à disposition des documents dans son espace Contrats.

Il appartient donc au Client de s'assurer de l'exactitude de ses coordonnées (adresse électronique, numéro de téléphone portable). A ce titre, il est précisé que la responsabilité de la Banque ne saurait être recherchée en cas de non-réception de notification résultant de coordonnées non mises à jour par le Client ou par le blocage de la notification par son système (par exemple : anti-spam mal paramétré).

Par ailleurs, la Banque ne saurait être tenue responsable de la méconnaissance des informations ou documents mis à disposition du Client dès lors que les notifications ont été adressées au Client. Il appartient au Client de se connecter sur son site transactionnel afin de prendre connaissance des documents et/ou informations mis à sa disposition dans son espace « Contrats ».

## **1.8.6. Service Envoi de documents**

La Banque met à la disposition du Client, depuis l'espace Documents, une fonction de transmission sécurisée de documents nécessaires au traitement des demandes du Client.

Les formats et tailles des documents ne doivent pas dépasser les capacités suivantes : seuls les documents au format doc, docx, xls, xlsx, ppt, pptx, pdf, jpg, tif ou png ayant un volume inférieur à 6Mo sont acceptés au téléchargement. La Banque se réserve la possibilité de faire évoluer les formats et tailles mentionnés ci-dessus en fonction des produits souscrits, une information par tout moyen sera faite aux Clients en ce sens.

Une fois le document téléchargé, le Client doit le caractériser. Pour l'aider dans cette démarche, une liste déroulante est proposée au Client qui doit renseigner le nom du document, son affectation, sa catégorie et sa sous-catégorie. Le document peut alors être transmis à la Banque de façon sécurisée.

Il est précisé, ici, que la qualité du document doit permettre une lisibilité suffisante pour sa prise en compte par la Banque. Si la qualité du document ne permet pas à la Banque de lire le document, elle en informera le Client par tout moyen, ce dernier devra alors transmettre de nouveau ce document avec une meilleure qualité via l'espace « Envoi de documents » ou par tout autre moyen.

La Banque se réserve également la possibilité de demander tout document

complémentaire nécessaire au traitement de la demande du Client.

### **1.8.7. Option « Portefeuille commercial »**

Cette option permet au Client d'effectuer via le canal Internet sur ses comptes professionnels, des remises de LCR et de consulter son portefeuille commercial.

Les remises sont adressées à la Banque par saisie en ligne.

Pour être traitée par la Banque, le Client doit valider par ailleurs et individuellement chaque remise saisie.

Le Client souhaitant procéder à des remises de LCR à l'encaissement ou dans le cadre d'une convention de cession de créances doit au préalable avoir signé une convention de cession de créances en application des dispositions des articles L. 313-23 à L. 313-35 du code monétaire et financier, avec remise des supports de recouvrements magnétiques.

Pour être prise en compte, chaque remise donne lieu, conformément aux dispositions de la convention, à l'établissement d'un bordereau de cession de créance qui est dûment complété et renvoyé à l'agence.

L'option « Portefeuille Commercial » donne lieu à une facturation distincte de celle du service « Internet Professionnel ».

### **1.8.8. Option « Transfert de fichiers »**

L'option « Transfert de Fichiers » permet au Client de transférer des fichiers de remises de virements SEPA, prélèvements SEPA, LCR et TLMC (Télétransmissions de Lignes Magnétiques Chèques) par Internet (dans la limite de 40 transferts par jour).

Les fichiers adressés doivent respecter la limite de 3 Mo pour les fichiers XML, de 256 Ko pour les fichiers de LCR et de 430 Ko pour les fichiers TLMC.

Pour être traitées par la Banque, les remises de virements SEPA transmises doivent d'une part être exploitables et d'autre part, être confirmées à l'agence. Le Client confirme ses ordres en adressant à la Banque un bordereau de confirmation dûment complété et signé remis directement en agence ou envoyé par courrier ou par fax. Préalablement à toute confirmation effectuée par fax, le Client doit signer une convention de télécopie.

Le Client peut également confirmer individuellement chaque remise de virement SEPA via le canal Internet dans la fonction « Suivi des transferts » de la rubrique « Transfert de fichiers » ou depuis l'application mobile accessible via son téléphone mobile au moyen de la fonction « Suivi des transferts ».

Dans ce cas, la confirmation des remises de virements SEPA par le Client résulte de l'utilisation du dispositif V-P@ss.

Les ordres, emportant débit d'un compte, ne seront exécutés que si le compte concerné présente une provision disponible et suffisante. L'ordre est réputé reçu par la Banque à compter de sa confirmation dans les limites précisées dans le guide des « Conditions d'exécution des opérations de paiement », disponible en ligne sur le site internet de la Banque ou sur support papier sur simple demande du Client.

Le virement SEPA, aussi appelé SEPA Credit Transfer (SCT), est un virement en euros au sein de la zone SEPA.

Pour les virements SEPA, le Client doit utiliser le format de fichiers variable XML. Le Client peut émettre des remises de virements SEPA de type ordinaire et/ou urgent.

Pour l'identification du compte du bénéficiaire, l'émission d'un virement SEPA impose l'utilisation de l'IBAN (International Bank Account Number, identifiant international de compte). La communication du BIC (Bank Identifier Code, identifiant international de l'établissement financier) par le Client est facultative.

Pour tous les virements SEPA émis, la Banque calcule systématiquement le BIC à partir de l'IBAN fourni par le Client. L'opération est exécutée par la Banque avec le BIC qu'elle a calculé. Cependant :

- si la Banque ne parvient pas à calculer le BIC à partir de l'IBAN transmis par le Client et si le BIC transmis par le Client correspond à un BIC existant dans le référentiel BIC Directory de SWIFT, l'opération est exécutée par la Banque avec les coordonnées bancaires transmises par le Client ;
- si la Banque ne parvient pas à calculer le BIC à partir de l'IBAN transmis par le Client et si le BIC transmis par le Client ne correspond à aucun BIC existant dans le référentiel BIC Directory de SWIFT, l'opération est rejetée ;

- si la Banque ne parvient pas à calculer le BIC à partir de l'IBAN transmis par le Client et si aucun BIC n'a été transmis, l'opération est rejetée.

Le rejet d'une ou de plusieurs opérations d'une même remise n'entraîne pas le rejet de la remise dans son ensemble, les autres opérations seront exécutées par la Banque. Y compris en cas de rejet d'une ou de plusieurs opérations, la remise sera débitée globalement, les éventuelles opérations rejetées seront ensuite créditées globalement sur le compte du Client. Cependant, le rejet de l'ensemble des opérations d'une même remise n'entraînera aucune écriture sur le compte.

En tout état de cause, l'exactitude des coordonnées bancaires transmises demeure de la responsabilité du Client. En aucun cas, la responsabilité de la Banque ne saurait être engagée dès lors que le BIC et/ou l'IBAN transmis sont incomplets ou faux.

Le Client pourra suivre la restitution du traitement par la Banque de ses remises de virements SEPA, via le canal Internet au moyen de la fonction « Suivi des transferts » de la rubrique « Transfert de fichiers » ou depuis l'application mobile accessible via son téléphone mobile au moyen de la fonction « Suivi des transferts ».

Pour les remises de prélèvements SEPA et de LCR, le Client valide individuellement chaque remise via le canal Internet dans la fonction « Suivi des transferts » de la rubrique « Transfert de fichiers » ou depuis l'application mobile accessible via son téléphone mobile au moyen de la fonction « Suivi des transferts ».

Dans ce cas, la validation des remises de prélèvements SEPA et de LCR par le Client depuis l'application mobile de la Banque nécessite l'utilisation du dispositif V-P@ss.

Pour les remises de LCR à l'escompte, le Client doit au préalable avoir signé une convention de cession de créances professionnelles en application des dispositions des articles L. 313-23 à L. 313-35 du code monétaire et financier.

Chaque remise à l'escompte donne lieu, conformément aux dispositions de la convention, à l'établissement d'un bordereau de cession de créances qui sera dûment complété, signé et renvoyé à l'agence.

Les remises à l'escompte de LCR nécessitent, par ailleurs, l'octroi d'une autorisation de crédit. Aussi, la Banque se réserve le droit de refuser toute remise ainsi que tout ou partie des créances cédées après examen. La Banque informe le Client de sa décision, par tout moyen à sa convenance, dans un délai raisonnable.

Les heures limites de transmission des ordres et de leur confirmation sont disponibles en agence ou directement sur notre service Internet dans le guide des « Conditions d'exécution des opérations de paiement ».

Le transfert de fichiers TLMC suppose au préalable la signature d'une convention spécifique relative à la télécollecte de chèques. Le Client devra obligatoirement adresser à la Banque les chèques physiques pour réconciliation selon les modalités prévues dans la convention de traitement de chèques dématérialisés.

Le Client abonné a également la possibilité de visualiser l'historique de fichiers transférés au cours des 15 derniers jours.

L'option « Transfert de fichiers » donne lieu à une facturation distincte de celle du service « Internet Professionnel ».

### **1.8.9. Option « Réception de Fichiers »**

L'option « Réception de Fichiers » permet au Client de télécharger par Internet différents types de fichiers au format CFONB pour les intégrer dans ses logiciels et automatiser ses rapprochements comptables.

#### **■ Types de relevé disponibles**

Relevé de compte courant, relevé de prélèvements SEPA impayés, relevé de LCR/ BOR à payer, relevé de LCR/BOR impayés. D'autres types de relevés pourront être progressivement mis à disposition.

Le Client a la possibilité via Internet de visualiser, pour chaque type de relevé et par classement, la liste des relevés disponibles classés par date, avec un historique de 40 jours comptables par rapport à la date comptable du relevé.

Pour un type de relevé donné, il sélectionne ensuite tout ou partie des relevés afin de constituer le fichier qu'il souhaite télécharger.

Pendant ces 40 jours, il a également la possibilité de télécharger un relevé déjà téléchargé par un autre utilisateur, avec l'indication du dernier utilisateur

ayant procédé au téléchargement.

L'option « Réception de fichiers » donne lieu à une facturation distincte de celle du service « Internet Professionnel ».

#### **1.8.10. Option « Esp@ce Flux »**

L'activation de l'option « Esp@ce Flux » suppose que le Client ait opté pour ce service dans le Bulletin d'adhésion ou qu'il en ait fait la demande auprès de son agence ultérieurement à la signature du Contrat.

Par ailleurs, l'accès à l'option « Esp@ce Flux » nécessite que le Client dispose également des options « Transfert de fichiers » et/ou « Réception de fichiers » du service Internet Professionnel et/ou du service de télétransmission Nortrans.

L'option « Esp@ce Flux » permet au Client, à partir du service Internet Professionnel et selon qu'il dispose des options et/ou du service visés au paragraphe précédent, de :

- constituer des fichiers de remises d'ordres de virements SEPA et non SEPA, virements de trésorerie France et internationaux, prélèvements SEPA, LCR et BOR<sup>(1)</sup> ;
- transférer les fichiers de remises d'ordres ainsi constitués à la Banque ou à la Banque<sup>(2)</sup> de son choix<sup>(3)</sup> ;
- suivre et s'il dispose d'un service de télétransmission, signer électroniquement les fichiers de remises d'ordres ;
- télécharger les relevés de compte et relevés d'opérations mis à sa disposition par ses différentes Banques<sup>(4)</sup>.

Pour le transfert, le suivi et la signature électronique des fichiers de remises d'ordres ainsi que le téléchargement des relevés mis à disposition par la Banque, les limites et conditions des options « Transfert de fichiers », « Réception de fichiers » du service Internet Professionnel et du service de télétransmission Nortrans sont applicables.

L'option « Esp@ce Flux » donne lieu à une facturation distincte de celle du service « Internet Professionnel ».

#### **1.8.11. Service de restitution d'informations sur mobile**

##### **1.8.11.1. Accès sur mobile**

Conformément à l'article 1.2 du Contrat, le Client peut accéder, via l'application mobile de la Banque, au Service grâce à son téléphone mobile, une tablette tactile ou tout autre objet connecté compatible.

L'application mobile de la Banque permet au Client d'effectuer des opérations sur ses comptes. L'accès à certaines fonctionnalités de l'application mobile de la Banque est soumis à l'utilisation des Données de sécurité personnalisées prévues à l'article 1.3 du Contrat.

Toutefois, il est précisé que par dérogation à l'article 1.3 précité, le dispositif V-P@ss est le seul dispositif d'authentification forte disponible sur l'application mobile de la Banque. Dès lors, l'accès et l'utilisation du Service via l'application mobile de la Banque, lorsqu'ils nécessitent une authentification forte du Client, ne seront possibles que si le dispositif V-P@ss a été activé.

##### **1.8.11.2. Personnalisation**

En cas d'utilisation de l'application mobile de la Banque qu'il a téléchargée sur son terminal mobile, le Client peut accéder depuis la page d'accueil de l'application à un service de restitution d'informations sans avoir à s'identifier ni à s'authentifier à chaque connexion. Lui sont alors restitués, le solde du compte qu'il aura paramétré, les trois dernières opérations enregistrées sur ce compte et, le cas échéant, l'encours de la carte bancaire à débit différé fonctionnant sur le compte précité qu'il aura paramétrée ainsi que les trois dernières opérations réalisées avec cette carte bancaire.

Pour pouvoir bénéficier du service le Client doit paramétrer, à partir de l'application mobile, après s'être identifié et authentifié, le compte et, le cas échéant, la carte dont il souhaite voir les informations restituées.

1. Cette liste reprend uniquement les types de fichiers de remises disponibles auprès de la Banque, les autres Banques du Client pouvant proposer d'autres types de fichiers.

2. Lorsque le Client dispose de l'option « Transfert de fichiers » du service Internet Professionnel et/ou du module « Aller » du service Nortrans.

3. Lorsque le Client dispose d'un service internet permettant le transfert de fichiers et/ou d'un service de télétransmission.

4. Dans les limites et conditions de l'option « Réception de fichiers » du service Internet Professionnel ou du module « Retour » du service Nortrans pour les relevés mis à disposition du Client par la Banque.

Le Client ne peut paramétrer la restitution du solde et des trois dernières opérations enregistrées que pour un seul des comptes du périmètre du présent Contrat (cf. 1.5. « Périmètre du Contrat ») et la restitution des opérations et de l'encours carte bancaire à débit différé que pour l'une de ses cartes bancaires à débit différé.

En paramétrant le service de restitution d'informations, le Client accepte qu'un jeton (cookie) soit installé sur son terminal mobile.

Le Client accepte la levée du secret bancaire au profit de tiers qui pourraient avoir accès aux informations restituées sans identification, notamment suite au vol ou à la perte du terminal mobile. Il appartient au Client de procéder au blocage de ses accès (temporaire ou avec réinitialisation du code confidentiel) sans délai, dans les conditions définies au 1.4.2 afin de mettre fin à la restitution des informations précitées.

Le Client pourra à tout moment modifier le paramétrage ou désactiver le service de restitution en s'identifiant et s'authentifiant via l'application mobile.

La désinstallation et/ou réinstallation de l'application, la réinitialisation du terminal mobile ou le blocage du service (temporaire ou avec réinitialisation du code confidentiel) tel que prévu au 1.4.2 entraînent la désinstallation du jeton et nécessitent un nouveau paramétrage du service par le Client qui souhaiterait continuer à bénéficier du service de restitution des informations postérieurement à la survenance de l'un des événements précités.

#### **1.8.12. Relations avec les prestataires d'initiation de paiement et les prestataires de service d'information sur les comptes**

Le Client peut librement avoir recours à un prestataire de service d'initiation de paiement ou à un prestataire de service d'information sur les comptes. La Banque invite cependant le Client à s'assurer que lesdits prestataires se conforment à l'ensemble de la réglementation applicable et la Banque ne saurait être tenue pour responsable, en dehors des cas prévus par les présentes et la réglementation applicable, en cas de défaillance ou de manquement à ses obligations par le prestataire de service d'initiation de paiement ou de service d'information sur les comptes.

Ces services ne peuvent être utilisés que pour les comptes de paiement dont le Client est titulaire. Sous cette réserve, la Banque donnera accès, sur demande du prestataire de service de paiement, à l'ensemble des comptes auxquels le Client a accès en consultation pour le service d'information sur les comptes et/ou exécutera les opérations initiées par un prestataire de service de paiement à partir de l'ensemble des comptes auxquels le Client a accès pour effectuer des transactions.

L'utilisation d'un Code à usage unique ou du dispositif V-P@ss sera requise, lors du premier accès du prestataire de services de paiement rendant un service d'information sur les comptes ainsi que dans les mêmes conditions que pour l'utilisation du Service.

Le cas échéant, il appartient au Client de convenir, avec le prestataire de service de paiement, des comptes de paiement auxquels celui-ci est autorisé à accéder ou d'informer le prestataire de service de paiement du retrait de son consentement.

Les opérations peuvent être initiées par l'intermédiaire d'un prestataire de services de paiement dans les mêmes conditions que lorsqu'elles sont initiées directement par le Client via le Service.

A ce titre, il est précisé que le Client ne peut révoquer un ordre de virement à exécution immédiate après avoir donné son consentement à ce que son prestataire de services de paiement initie l'opération de paiement.

Les ordres de virement transmis via les services d'un prestataire de services de paiement sont exécutés conformément à l'identifiant unique communiqué par le prestataire de services ainsi que pour le montant et selon les modalités communiquées par celui-ci.

En tout état de cause, la Banque se réserve le droit de refuser, à un prestataire de services de paiement fournissant un service d'information sur les comptes ou un service d'initiation de paiement, l'accès au compte du Client sur la base de raisons objectivement motivées ou documentées liées à un accès non autorisé ou frauduleux au compte de la part de ces prestataires, y compris l'initiation non autorisée ou frauduleuse d'une opération de paiement.

Dans ce cas, la Banque informera le Client, par tout moyen et, en tout état de cause, de manière sécurisée, du refus d'accès au compte et des raisons de ce refus. Cette information sera, si possible, donnée au Client avant que

l'accès ne soit refusé et, au plus tard, immédiatement après ce refus, à moins que la communication de cette information ne soit pas envisageable pour des raisons de sécurité objectivement justifiées, ou soit interdite en vertu d'une autre disposition du droit de l'Union ou de droit national pertinente.

#### ■ Procédure d'interrogation du solde du compte

Dans le cas où le Client aurait donné son consentement exprès à la Banque pour que l'émetteur d'un moyen de paiement lié à une carte puisse obtenir confirmation de la part de la Banque que le montant nécessaire à l'exécution de l'opération de paiement liée à la carte est disponible sur le compte du Client, la Banque s'acquittera de ses obligations en la matière sous réserve que l'ensemble des conditions prévues à l'article L. 133-39 du code monétaire et financier soient réunies. Le Client peut demander à la Banque de lui communiquer l'identification de l'émetteur de l'instrument de paiement concerné et la réponse qui lui a été communiquée par la Banque.

## 1.9. Preuves des opérations

Il est expressément convenu que la reproduction sur tous supports informatiques et enregistrements téléphoniques, conservés par la Banque durant la période fixée par la réglementation, constitue la preuve des opérations effectuées par le Client et pourra être produite le cas échéant en cas de litige.

### 1.10. Accès à « Étoile Direct Pro »

Le serveur vocal Interactif permet au Client professionnel d'obtenir par téléphone le solde de ses comptes professionnels ou associations et privés, de ses encours carte bancaire et la valeur de son ou ses portefeuille(s) titres.

#### 1.10.1. Souscription au service Etoile Direct Pro

Le service peut être souscrit lors de l'entrée en relation avec le Client ou à tout moment de la relation contractuelle.

Pour les personnes déjà Clientes de la Banque non équipées, la souscription se fait soit en agence, soit en vente à distance après un entretien téléphonique avec le conseiller.

#### 1.10.2. Prérequis à l'utilisation du service

Le Client accède au service en utilisant son téléphone fixe ou mobile conformément aux caractéristiques et conditions indiquées à l'article « Moyens nécessaires à l'utilisation du Service « Internet Professionnel ».

#### ■ Données de sécurité personnalisée

Pour des raisons de protection, l'accès au service par téléphone n'est possible qu'au moyen des données de sécurité personnalisées fournies par la Banque.

Ces données de sécurité personnalisée sont composées d'un numéro d'identification (identifiant) et d'un code personnel et confidentiel, attribué par la Banque lors de l'adhésion au service.

Ce code confidentiel est différent de celui attribué pour la réalisation des opérations de la Banque en ligne par Internet.

Le code confidentiel est envoyé au Client par courrier simple sous pli banalisé.

Le code confidentiel doit être modifié par le Client dès la première connexion. Il est ensuite modifiable par le Client à tout moment et en tout état de cause, obligatoirement de façon périodique. Pour ce faire, le Client peut contacter le service Etoile Direct Pro au 3450 (prix d'un appel + service gratuit) en composant son identifiant et le code confidentiel et suivre les indications du serveur vocal interactif.

L'utilisation du code confidentiel est sous la responsabilité du Client.

#### 1.10.3. Accès au serveur interactif Etoile Direct

Le service Etoile Direct Pro est accessible 24h/24 et 7j/7 depuis un poste fixe ou d'un mobile en composant le 3450 (prix d'un appel + service gratuit) depuis la France ou le 33.1 41 86.75.25 depuis l'étranger.

Le Client contacte Etoile Direct Pro et est invité à suivre les indications données par le serveur vocal interactif afin d'accéder aux différents services.

Le serveur propose d'y accéder de 2 façons :

- soit en formulant librement l'objet de la demande (reconnaissance vocale en langage naturel) ;
- soit en utilisant les touches du clavier du téléphone et en sélectionnant les choix et options de navigation correspondant au besoin.

Il sera demandé au Client professionnel de composer son identifiant et de s'authentifier à l'aide de son code confidentiel ou de son empreinte biométrique vocale (s'il a procédé à l'enregistrement sur le serveur vocal interactif).

Le Client a toujours la possibilité d'être mis en relation avec un conseiller Etoile Direct lequel est disponible du lundi au vendredi de 8h à 21h et le samedi de 9h à 17h. Le conseiller n'est pas joignable les jours fériés.

#### 1.10.3.1. Accès au service Etoile Direct Pro au moyen d'une authentification par biométrie vocale

Afin de sécuriser et fluidifier les échanges entre la Banque et le Client, il est également proposé au Client de s'authentifier avec sa voix, dite empreinte biométrique vocale, lors des appels au service Etoile Direct Pro après avoir donné son consentement et procédé à la création de son empreinte vocale.

#### ■ Création de l'empreinte biométrique vocale

Pour procéder à la création de l'empreinte biométrique vocale, le Client doit appeler le service Etoile Direct Pro au 3450 (prix d'un appel + service gratuit). Il doit ensuite saisir son identifiant, si son numéro de téléphone et son code confidentiel sont reconnus par la Banque, alors le Client sera invité à créer son empreinte vocale.

Si le Client ne souhaite pas créer son empreinte vocale, il peut poursuivre en optant pour le choix 2. Dans une telle hypothèse, il est précisé que le Client continue à s'authentifier avec son identifiant et son code confidentiel.

Si le Client décide de créer son empreinte vocale, il exprime son choix en saisissant 1. Dans ce cas, le parcours d'enrôlement débute et le Client est invité à créer son empreinte biométrique vocale en répétant au minimum 3 (trois) fois correctement la phrase clé "Avec ma banque, ma voix est mon mot de passe". Il est précisé que le Client pourrait être amené à répéter jusqu'à 6 (six) fois cette phrase dès lors que cette répétition n'est pas considérée comme convenable par le système d'enrôlement.

Une fois l'empreinte vocale créée, le Client en est informé immédiatement par courrier électronique ou par SMS ou par courrier sous pli simple en fonction des coordonnées que le Client a communiqué à la Banque.

L'empreinte vocale est conservée sur le serveur sécurisé qui assure l'authentification vocale des clients pour les appels ultérieurs.

Le Client aura la possibilité de créer son empreinte biométrique vocale en toute autonomie en suivant les indications du serveur vocal interactif ou en étant accompagné par un conseiller Etoile Direct.

#### ■ Utilisation de l'empreinte vocale aux fins d'accès au Service Etoile Direct Pro

Dès lors que le Client a créé son empreinte vocale et qu'il souhaite accéder au serveur vocal interactif Etoile Direct, il est invité à saisir son identifiant et à s'authentifier par sa voix ou par code confidentiel.

Il doit prononcer la phrase clé pour être authentifié.

Si l'authentification est infructueuse (2 tentatives), le Client est invité à s'authentifier par code confidentiel.

Si quatre (4) tentatives d'authentification par la voix sont infructueuses (sans limite de temps et de nombre d'appels à Etoile Direct), l'empreinte vocale est bloquée immédiatement. Pour procéder au déblocage de son empreinte vocale, le Client est invité à appeler un conseiller Etoile Direct.

En attendant le déblocage de son empreinte vocale, le Client aura toujours le choix de s'authentifier avec son code confidentiel pour accéder au service Etoile Direct Pro.

Le Client aura la possibilité de s'authentifier avec son empreinte biométrique vocale en toute autonomie en suivant les indications du serveur vocal interactif ou en étant accompagné par un conseiller Etoile Direct.

#### ■ Suppression de l'empreinte vocale – retrait du consentement

Le Client peut, à tout moment, demander la suppression de son empreinte vocale (données biométriques) en contactant un conseiller Etoile Direct et de ce fait son authentification au service Etoile Direct se fera désormais à l'aide de l'identifiant et du code confidentiel.

La résiliation du service Etoile Direct entraîne également la suppression de l'empreinte vocale.

Le Client est informé de la suppression par courrier électronique ou par SMS ou par courrier sous pli simple en fonction des coordonnées que le Client a communiqué à la Banque.

#### **1.10.4. Opérations et informations**

Toutes les opérations réalisées sur les comptes ouverts au nom du Client au moyen des données de sécurité personnalisées sont considérées comme signées par le Client et émanant de celui-ci et de lui seul, exception faite lorsque ce dernier aura, préalablement aux opérations, procédé au blocage des services de banque en ligne conformément aux dispositions prévues à cet effet à l'article « Opérations sur comptes et ordres de bourse » des Conditions générales Canal Pro.

#### **1.10.5. Responsabilité de la Banque**

La Banque s'engage à mettre en œuvre tous les moyens dont elle dispose pour assurer le fonctionnement du service Etoile Direct Pro dans les conditions et selon les modalités définies à l'article « Responsabilité de la Banque » des Conditions Générales Canal Pro.

#### **1.10.6. Preuve des opérations**

Pour les services de Banque par téléphone, il est expressément convenu que les enregistrements téléphoniques sont conservés par la Banque durant la période fixée par la réglementation et constitue un moyen de preuve des opérations effectuées par le Client et pourra être produite en cas de litige, le cas échéant.

#### **1.10.7. Durée /Résiliation**

Le présent Contrat prend effet à sa date de signature pour une durée indéterminée.

Le Client peut, à tout moment, résilier son Contrat en notifiant sa décision par courrier simple à son conseiller ou directement en agence.

La résiliation prend effet à la date de réception de l'ordre de résiliation, sous réserve du dénouement des opérations en cours.

La résiliation prend effet à la date de réception de la demande par la Banque, sous réserve des opérations en cours.

La résiliation d'Etoile Direct Pro entraîne la suppression de l'empreinte biométrique vocale enregistrée par le Client.

#### **1.10.8. Tarification**

Le service Etoile Direct est gratuit.

Le Client conserve la charge des coûts de communication dont le montant lui est facturé par l'exploitant du réseau de télécommunications.

#### **1.11. Responsabilité de la Banque**

La Banque s'engage à mettre en œuvre tous les moyens dont elle dispose pour assurer le fonctionnement des services de Banque en ligne dans les conditions et selon les modalités définies aux présentes.

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 services par suite de cas fortuits ou de force majeure, et notamment de celles résultant de conflits sociaux même partiels survenant à la Banque ou chez tout autre intermédiaire intervenant dans le fonctionnement de ses produits télématiques, de défaut de fourniture de courant électrique, ou encore d'entraves au bon fonctionnement du système perpétrées par des tiers depuis des réseaux publics (dénier de service).

La responsabilité de la Banque est également dérogée en cas :

- d'interruption de service consécutive à un matériel défaillant du Client ou du réseau de télécommunication ;
- d'interruption consécutive à l'actualisation des informations nécessaires au bon fonctionnement du service ou à tout acte de maintenance.

Le Client est responsable de toutes les conséquences qui résulteraient d'une erreur de transmission ou de manipulation de sa part.

En tout état de cause, la responsabilité de la Banque est strictement limitée aux préjudices directs.

Les informations communiquées et/ou les opérations bancaires effectuées dans le cadre du présent Contrat s'entendent sauf erreur ou omission et sous réserve du dénouement des opérations en cours.

Toutes les opérations réalisées sur les comptes professionnels ou associations ouverts dans le périmètre du Contrat au moyen de l'identifiant et du code confidentiel, saisis le cas échéant au moyen du dispositif V-P@ss, sont considérées comme émanant du Client et de lui seul, exception faite

lorsque ce dernier aura préalablement aux opérations procédé au blocage conformément aux dispositions prévues à cet effet. Dès lors, la Banque ne supporte aucune responsabilité en cas d'usage non autorisé, frauduleux ou abusif des données de sécurité personnalisées jusqu'à ce que le Client ait procédé ou fait procéder au blocage sans délai et selon les formes imposées dans le présent Contrat.

Chaque opération ainsi effectuée par le Client est régie par la Convention de compte sur lequel elle est effectuée notamment au regard de la provision suffisante, préalable et disponible.

La souscription à un service nécessitant l'utilisation d'e-mails envoyés par Internet implique l'acceptation par le Client d'un risque d'accès par un tiers non autorisé à des données confidentielles le concernant et entraîne de sa part une autorisation expresse de la levée du secret bancaire.

En raison de la non confidentialité et de l'absence de sécurité des messages adressés par l'intermédiaire d'e-mails, la Banque pourra refuser d'exécuter les ordres transmis par ce moyen qu'il s'agisse des ordres de bourse ou de paiement.

#### **1.12. Durée**

Le présent Contrat prend effet à compter de la signature du Bulletin d'adhésion pour une durée indéterminée.

#### **1.13. Résiliation**

Le Client peut à tout moment résilier le Contrat ou partiellement des services ou options, en notifiant sa décision par lettre recommandée avec avis de réception à son agence. La résiliation prendra effet à la date de réception de l'ordre de résiliation et sous réserve du dénouement des opérations en cours.

La Banque pourra à tout moment résilier le Contrat ou certains services ou options, sous réserve de respecter un préavis d'un mois. Toutefois le Contrat pourra être résilié par la Banque sans aucune formalité et sans préavis, pour des raisons de sécurité et résilié sans aucune formalité en cas de faute grave, d'irrégularité ou d'abus d'utilisation. En cas de résiliation pour quelque motif que ce soit, les Parties sont tenues de prendre toutes dispositions utiles en vue du dénouement des opérations en cours.

Enfin, la Banque se réserve le droit de suspendre sans notification ni préavis les effets du Contrat en cas de procédure judiciaire rendant les comptes indisponibles, ou en cas d'opposition par un tiers ou un co-titulaire sur un des comptes inclus dans le périmètre du Contrat.

La résiliation du présent Contrat ou de certaines options n'a pas d'effet sur les autres contrats signés entre la Banque et le Client, ces derniers se poursuivant selon les modalités définies par ailleurs. En revanche, la résiliation de la Convention de compte courant entraînera de plein droit la résiliation du présent Contrat.

#### **1.14. Conditions Tarifaires**

Le montant de l'abonnement mensuel et des frais à percevoir par la Banque en rémunération du service rendu est porté à la connaissance du Client lors de son adhésion. Les sommes dues sont débitées par la Banque chaque mois sur le compte indiqué par le Client et à défaut sur son compte courant.

Les conditions et principaux tarifs du service Internet sont indiqués dans les « Conditions et tarifs » respectivement applicables au marché des professionnels et au marché des associations, disponibles en agence.

Les éventuelles redevances mensuelles complémentaires qui pourraient résulter d'options souscrites ultérieurement seront portées à la connaissance du Client lors de leur souscription.

Les conditions tarifaires peuvent être révisées à tout moment par la Banque. Préalablement à son application, chaque révision sera portée à la connaissance du Client par tout moyen à la convenance de la Banque.

À défaut de contestation dans le délai d'un mois qui suit l'information, la modification est réputée acceptée par le Client.

Le Client conserve à sa charge les coûts de communication dont le montant lui est directement facturé par l'exploitant du réseau de télécommunications.

#### **1.14. Modification du Contrat**

Du fait du caractère évolutif des systèmes informatiques et des extensions successives de ses services notamment, la Banque pourra proposer à tout moment et par tout moyen la modification des prestations et des termes du présent Contrat.



En cas de désaccord, le Client a la possibilité de résilier le Contrat par simple lettre. Sans réponse écrite de sa part, à compter d'un délai d'un mois à partir de la proposition, le Client est réputé avoir accepté ces modifications.

### **1.15. Protection des données à caractère personnel**

Conformément aux dispositions des Conditions générales du compte courant, la Banque est conduite à traiter, de manière automatisée ou non, les données à caractère personnel collectées dans le cadre des présentes qui sont nécessaires pour les finalités listées à l'article relatif à la protection des données personnelles des Conditions générales précitées.

Ces données peuvent également être utilisées à des fins de sollicitations et de prospections commerciales sauf opposition du Client sans qu'il ait à motiver sa demande. Cette opposition peut être notifiée à tout moment et sans frais par écrit.

Elles peuvent être communiquées par la Banque aux personnes morales du Groupe Crédit du Nord ainsi qu'à ses partenaires, courtiers, assureurs, sous-traitants et prestataires dans les limites nécessaires à l'exécution des finalités décrites dans les Conditions générales précitées.

Le Client dispose d'un droit d'accès et de rectification, d'effacement, de limitation du traitement ainsi que son droit à la portabilité de ses données conformément aux dispositions des Conditions générales précitées. Le Client peut également s'opposer à tout moment, pour des raisons tenant à sa situation particulière, à ce que ses données à caractère personnel fassent l'objet d'un traitement. Il est précisé que l'exercice de certains de ces droits peut entraîner au cas par cas pour la Banque l'impossibilité de fournir le produit ou le service.

Le Client a le droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), autorité de contrôle en charge du respect des obligations en matière de données à caractère personnel.

### **1.16. Agrément et contrôle de la Banque**

La Banque est un établissement de crédit de droit français agréé par la Banque Centrale Européenne (BCE) habilité à effectuer toutes les opérations de Banque. Elle fournit des services de paiement. La liste des prestataires de services de paiement est disponible sur le site Internet de la Banque de France (<http://www.acpr.banque-france.fr/accueil.html>) ou auprès de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution à l'adresse postale suivante : Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution – 61 rue Taitbout – 75 436 Paris Cedex 09.

La Banque est soumise d'une part au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution notamment pour le respect des règles liées à la protection de la Clientèle et d'autre part à la supervision de la Banque Centrale Européenne (BCE) pour sa solidité financière.

### **1.17. Relations Clientèle, réclamations et recours**

En cas de difficultés dans le fonctionnement ou l'utilisation des services Internet Professionnel et/ou Étoile Direct Pro, le Client peut se rapprocher de son agence (dont le numéro de téléphone figure sur son relevé de compte), du service en charge des relations Clients et du Médiateur dans les conditions définies dans sa Convention de compte.

### **1.18. Garantie des dépôts et des titres**

Les espèces déposées, les titres conservés et les cautions délivrées par la Banque sont garantis par le Fonds de Garantie des Dépôts et de Résolution (FGDR – 65 rue de la Victoire – 75009 Paris), chargé d'indemniser le Client en cas de faillite de la Banque et d'indisponibilité des avoirs. Toutes les informations relatives à ces garanties sont disponibles sur le site du FGDR à l'adresse suivante : <http://www.garantiedesdepots.fr/>.

### **1.19. Loi applicable et attribution de compétence**

Le présent Contrat ainsi que les échanges effectués au cours de la relation contractuelle sont et seront exclusivement rédigés en langue française. En cas de traduction dans une autre langue, seul le texte en français fait foi.

La loi applicable aux relations précontractuelles entre les Parties ainsi qu'au présent Contrat pour son interprétation et son exécution est la loi française.

La Banque et le Client font attribution expresse de compétence aux tribunaux de commerce français.

# SERVICES DE BANQUE EN LIGNE (CONSULTATION ET GESTION DES COMPTES PRIVÉS)

## 2.1 Objet

Le présent Contrat a pour objet de définir les Conditions Générales de fonctionnement et d'utilisation du service de Banque en ligne (abonnement à des services de banque à distance (internet, téléphone mobile, SMS, etc.)), mis par la Banque à la disposition des Clients abonnés et titulaires d'un ou plusieurs comptes ou contrats de placement ouverts dans ses livres (ci-après dénommé le « Service »). Les dispositions qui suivent complètent les principes régissant la (les) convention(s) de compte bancaire et de compte titres signée(s) par le Client et comportent des clauses spécifiques liées au mode de transmission des ordres, ce qui est reconnu par le Client.

Les fonctions actuelles sont évolutives, elles peuvent être différentes selon le mode d'accès utilisé, et seront proposées au fur et à mesure de leur entrée en application, qui dépend du domaine technologique considéré. Elles sont destinées à permettre notamment la consultation des comptes ou contrats de placement, l'information notamment bancaire et la réalisation à distance de transactions avec la Banque ou ses partenaires. Elles peuvent donner lieu, le cas échéant, à la signature d'avenants pour tenir compte des spécificités de certains services optionnels.

## 2.2. Moyens nécessaires à l'utilisation du Service

L'accès est réservé aux Clients abonnés au Service.

Le Client accède à l'aide de son matériel au Service via les canaux de communication (internet et/ou téléphone) pour lesquels il a opté : téléphone fixe, téléphone mobile, ordinateur, tablette, montre connectée...

Le Client fait son affaire personnelle de la location ou de l'acquisition, de l'installation et de la maintenance des matériels et des droits d'utilisation des logiciels ; il doit s'être assuré, sous sa responsabilité, de la compatibilité du matériel avec le ou les services proposés par la Banque. Même si la Banque fait ses meilleurs efforts afin d'optimiser la compatibilité, elle ne peut pas garantir le fonctionnement du Service avec la totalité des terminaux existants.

En conséquence, la Banque est étrangère à tout litige pouvant survenir entre le Client et le fournisseur du matériel, ou encore dans l'utilisation des réseaux de télécommunications fixes ou sans fil et de leurs fournisseurs d'accès.

Le Client est informé que l'accès au Service est protégé par des dispositifs de sécurité personnalisés, mais que le Client est seul responsable du système de sécurité du matériel et des logiciels utilisés, ou encore du système de sécurité de son mode de connexion à Internet.

Le Client est tenu d'utiliser, à chaque connexion, la version la plus à jour de son navigateur.

## 2.3 Accès au Service

Quel que soit le canal utilisé, l'accès au Service est protégé par l'utilisation :

- chaque connexion d'un numéro d'identification (ou « identifiant ») et d'un code personnel et confidentiel ;
- et lors de la première connexion puis au minimum une fois tous les quatre-vingt-dix jours ouvrés suivants, de dispositifs de sécurité supplémentaires permettant l'authentification forte du Client requise par l'article L.133-44 du code monétaire et financier. En l'état actuel des développements de la technologie utilisée, ces dispositifs supplémentaires sont : le dispositif V-P@ss ou le code à usage unique.

Ces éléments fournis par la Banque permettent l'authentification du Client et constituent des données de sécurité personnalisées (ci-après les « Données de sécurité personnalisées »). Il est également précisé que toute transaction bancaire ou financière nécessite l'utilisation impérative des Données de sécurité personnalisées et que les dispositifs d'authentification forte visés ci-dessus peuvent également être requis pour valider certaines opérations sensibles en ligne ou pour accéder à des services sensibles (par exemple pour la commande de chéquier ou la consultation l'impression d'un RIB). La Banque se réserve toutefois la faculté de déroger à l'authentification forte dans les cas autorisés par la réglementation en vigueur.

### 2.3.1. Identifiant et code confidentiel

Le numéro d'identification ou « identifiant » est un numéro à huit chiffres, remis au Client par son agence et figurant sur ses relevés de compte bancaire.

Le code confidentiel, attribué de façon sécurisée par la Banque lors de l'adhésion au présent Contrat, est temporaire et doit être modifié par le Client dès la première connexion au Service. Il est ensuite modifiable par le Client à tout moment et en tout état de cause au minimum une fois tous les 12 mois. En cas d'oubli du code confidentiel, le Client peut demander à son agence sa réattribution et son envoi.

Ce code est strictement confidentiel et les opérations qu'il permet d'effectuer circulent sous forme cryptée sur les réseaux de télécommunications.

En l'état actuel des développements liés à la technologie utilisée, le ou les identifiants ainsi que le ou les codes confidentiels peuvent être soit communs ou devenir communs à certains services, soit distincts. Le ou les codes confidentiels sont adressés au Client par courrier simple sous pli banalisé après l'adhésion au Contrat.

Les modifications ultérieures apportées par la Banque dans l'attribution des codes ou dans les modes d'utilisation de ceux-ci pour tenir compte de l'évolution des technologies seront portées à la connaissance du Client par tout moyen à la convenance de la Banque dans un délai raisonnable avant leur entrée en vigueur.

### 2.3.2. Dispositifs d'authentification forte

#### 2.3.2.1. V-P@ss

Le dispositif V-P@ss permet au Client ou à son Délégué, depuis l'application mobile ou le site internet de la Banque, de sécuriser l'accès et l'utilisation de certains services et de valider, par la saisie de son code confidentiel via le dispositif, certaines opérations initiées à partir du Service.

Afin d'utiliser le dispositif V-P@ss, le Client ou son Délégué doit au préalable activer ce dispositif depuis l'application dédiée installée sur son matériel informatique ou depuis l'application mobile de la Banque, au moyen d'un Code à usage unique reçu par SMS sur le numéro de téléphone déclaré dans les conditions de l'article 2.3.2.2 ci-dessous.

Le Client ou son Délégué a la possibilité de désactiver le dispositif V-P@ss à tout moment depuis l'application dédiée installée sur son matériel informatique, depuis l'application mobile de la Banque ou par demande auprès de son agence. Dès lors, le Client ne pourra plus avoir accès aux services ou effectuer les opérations pour lesquelles le dispositif V-P@ss est requis.

La suspension ou la fermeture de l'accès au Service, pour quelque raison que ce soit, entraîne l'impossibilité d'utiliser l'application mobile de la Banque et le dispositif V-P@ss.

Pour pouvoir accéder de nouveau au dispositif V-P@ss, le Client doit procéder à une nouvelle activation du dispositif V-P@ss depuis l'application mobile de la Banque.

De même, une nouvelle activation du dispositif V-P@ss est nécessaire en cas de :

- désinstallation et/ou réinstallation de l'application mobile de la Banque ;
- réinitialisation du terminal mobile ;
- changement du terminal mobile ;
- désactivation du service par la Banque pour cause de risque concernant la sécurité informatique du Service. Le Client sera prévenu dès la suspension du Service par un moyen approprié à la situation.

#### 2.3.2.2 Code à usage unique

Le Code à usage unique (ou code de sécurité) est communiqué au Client par téléphone (SMS ou serveur vocal) selon le type de numéro de téléphone déclaré :

- si le numéro déclaré est un numéro de téléphone mobile, le code à

- usage unique sera communiqué au Client par SMS,
- si le numéro déclaré est un numéro de téléphone fixe, le Client reçoit le Code à usage unique par appel téléphonique via un serveur vocal.

Pour permettre la transmission de ce Code à usage unique et ainsi bénéficier du Service, le Client doit au préalable déclarer un numéro de téléphone directement en agence auprès de son conseiller.

Le Client doit veiller à la mise à jour de ses coordonnées téléphoniques. A défaut, le Service ne pourra pas être utilisé par le Client.

Les numéros de téléphone par satellite sont exclus. Les opérateurs déclarés en France sont ceux déclarés auprès de l'autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP).

2.3.2.3. Dans tous les cas, une fois le Client identifié et authentifié dans les conditions de l'article 2.3 ci-dessus et quel que soit le dispositif d'authentification forte utilisé, il est expressément convenu que toute interrogation ou tout ordre donné après que le code confidentiel a été composé, le cas échéant via le dispositif V-P@ss, est réputé de façon irréfragable, effectué par le Client.

## 2.4. Mesures de sécurité et blocage

### 2.4.1. Mesures de sécurité

L'accès au Service est sécurisé par des dispositifs de sécurité personnalisés que le Client s'engage à protéger conformément aux stipulations du présent article. Ces dispositifs identifient et authentifient l'utilisateur et sécurisent les demandes d'information ainsi que l'exécution des opérations.

Les codes personnels (code confidentiel, code à usage unique) sont strictement confidentiels. Le Client est entièrement responsable de la conservation et de l'utilisation de ses codes et, le cas échéant, des conséquences de leur divulgation ou de leur utilisation par des tiers.

Il appartient notamment au Client de s'assurer que la conservation et la saisie de ses codes personnels sont effectuées dans des conditions parfaites de sécurité et de confidentialité. À cette fin, le Client peut consulter les informations et conseils relatifs à la sécurité informatique disponibles sur le site internet de la Banque.

Par ailleurs, à la fin de chaque session le Client doit veiller immédiatement et impérativement, à se déconnecter du Service.

Par mesure de sécurité, l'accès au Service est bloqué temporairement après composition de trois codes confidentiels erronés.

La Banque recommande au Client de modifier très régulièrement son code confidentiel au moyen de l'un des terminaux autorisés.

Par mesure de sécurité, en l'absence d'une modification du code confidentiel au cours des 12 derniers mois, l'accès au Service est suspendu. Le Client est alors invité, lors de sa prochaine connexion, à procéder au changement de son code confidentiel. Le Client pourra de nouveau accéder au Service immédiatement après le changement du code confidentiel.

### 2.4.2. Blocage du Service à l'initiative du Client

Le Client peut procéder au blocage de ses accès au Service à tout moment et notamment en cas de perte, vol, détournement ou utilisation par un tiers de ses Données de sécurité personnalisées ou de simple suspicion d'une telle utilisation. En cas de perte, vol, détournement ou utilisation par un tiers, le Client doit procéder au blocage de ses accès sans délai en composant quatre codes confidentiels erronés.

Ce blocage est temporaire sauf si le Client demande la réinitialisation de son code confidentiel en saisissant ses nom et prénom puis en validant cette demande.

La composition par le Client d'un code confidentiel erroné 4 fois de suite, quelle que soit la page du site transactionnel concernée, a également pour effet de bloquer l'accès au Service.

En cas de perte, vol, détournement ou utilisation frauduleuse de ses Données de sécurité personnalisées, le Client doit informer sans tarder son agence par téléphone ou par fax et confirmer son blocage par lettre remise directement ou adressée en recommandé avec Accusé de Réception à son agence. L'accès au Service sera bloqué dès réception de l'information par la Banque si le Client n'a pas déjà lui-même procédé au blocage. La remise en fonction du Service, avec l'envoi d'un nouveau code et le cas échéant, réactivation du

dispositif V-P@ss, ne pourra intervenir que sur instructions écrites du Client adressées à la Banque.

En cas de litige, la date de réception de la demande écrite de blocage fait foi entre les Parties.

Tout blocage volontaire ou suite à des tentatives de connexions infructueuses sur l'un d'eux entraîne un blocage de même nature sur l'autre service.

### 2.4.3. Responsabilité du Client

Les opérations de paiement non autorisées effectuées à la suite de la perte ou du vol de ses Données de sécurité personnalisées sont à la charge du Client dans la limite de 50 euros pour les opérations réalisées avant le blocage du Service effectué par le Client ou à sa demande dans les conditions de l'article 2.4.2 ci-dessus.

Toutefois la responsabilité du Client n'est pas engagée en cas d'opération de paiement effectuée sans utilisation d'une Donnée de sécurité personnalisée ou en détournant, à son insu, l'instrument de paiement ou les données qui lui sont liées.

La responsabilité du Client ne sera pas non plus engagée en cas de perte ou de vol de ses Données de sécurité personnalisées ne pouvant être détecté par le Client avant le paiement, de perte due à des actes ou à une carence d'un salarié, d'un agent ou d'une succursale de la Banque ou d'une entité vers laquelle ses activités ont été externalisées ou lorsque l'instrument de paiement aura été contrefait et que, dans ce dernier cas, celui délivré par la Banque sera toujours en sa possession.

Après avoir informé la Banque aux fins du blocage du Service, le Client ne supporte aucune conséquence financière résultant de l'utilisation de cet instrument de paiement ou de l'utilisation détournée des données qui lui sont liées.

Néanmoins, toutes les pertes occasionnées par des opérations non autorisées seront à la charge du Client si ces pertes résultent d'un agissement frauduleux de sa part ou s'il n'a pas satisfait intentionnellement ou par négligence grave aux obligations résultant du présent article 2.4.

### 2.4.4. Blocage à l'initiative de la Banque

La Banque se réserve le droit de procéder au blocage du Service pour des raisons objectivement motivées ayant trait à la sécurité du site Internet, à la présomption d'une utilisation non autorisée ou frauduleuse des Données de sécurité personnalisées ou au risque sensiblement accru que le Client soit dans l'incapacité de s'acquitter de son obligation de paiement.

Dans ces cas, la Banque informera immédiatement le Client par un message s'affichant en ligne des raisons de ce blocage, à moins que le fait de donner cette information ne soit pas acceptable pour des raisons de sécurité objectivement motivées.

En outre, la Banque se réserve le droit de bloquer, à tout moment, le dispositif V-P@ss en cas de risque concernant la sécurité du système informatique de la Banque ou des services proposés ou de non respect par le Client des dispositions du présent Contrat. Cette décision de blocage sera notifiée au Client par tout moyen à la convenance de la Banque.

La Banque pourra également bloquer l'accès du Client au Service après l'en avoir informé, suite à des demandes de nature réglementaire ou contractuelle lui imposant une action dans son espace de banque en ligne et dès lors que l'action requise n'a pas été effectuée dans le délai indiqué au Client.

La Banque rétablira l'accès au Service dès lors que les raisons justifiant le blocage n'existent plus, cependant, en cas de blocage du dispositif V-P@ss, l'accès ne pourra être rétabli qu'après une nouvelle activation du dispositif par le Client.

## 2.5. Preuve

### 2.5.1. Convention de preuve à la signature électronique

Il est précisé que les termes « produit », « service » et « acte de gestion » éligibles se définissent comme tout produit, service ou acte de gestion déterminé par la Banque ou, le cas échéant, par un partenaire comme un assureur lorsque les produits ou services sont commercialisés par la Banque ou l'acte de gestion est effectué par le biais de la Banque, conformément aux dispositions réglementaires en vigueur et peut être souscrit et signé électroniquement.

En choisissant de souscrire à des produits, des services ou effectuer un acte de gestion éligibles à la signature électronique, le Client accepte de signer électroniquement plutôt que de façon manuscrite sur support papier. Il conserve la possibilité d'obtenir de la Banque, à tout moment s'il en fait la demande, l'ensemble des documents concernés sur un support papier.

Pour tout produit, service ou acte de gestion signé électroniquement, le Client peut s'opposer à une contractualisation via signature électronique à tout moment et revenir à une contractualisation via signature manuscrite.

Le Client accepte que les informations qui pourraient lui être demandées en vue de la souscription à un produit et/ou service ou de la réalisation d'un acte de gestion ou celles qui lui pourraient lui être adressées au cours de l'exécution du produit et/ou service lui soient transmises par l'intermédiaire de son espace Demandes.

L'ensemble des données informatiques générées et enregistrées par le système d'information de la Banque, celles générées et enregistrées par la plate-forme de signature opérée par un tiers de confiance feront foi entre le Client et la Banque. Il en sera ainsi notamment des traces de parcours de souscription, des horodatages, des signatures électroniques apposées. Le Client aura la faculté de rapporter la preuve contraire.

Pendant tout le parcours de signature électronique, l'intégrité des documents présentés au Client sur la plate-forme de souscription sera assurée notamment par leur scellement et leur horodatage dès leur origine sur la plate-forme de signature. Par ailleurs, cette plate-forme est opérée par un tiers de confiance, agréé à cet effet. La transmission et la réception de ces documents seront assurées par leur mise à disposition sur la plate-forme, étant précisé que l'envoi et la réception seront réputés intervenir au même instant.

Le processus de signature électronique d'un document requiert nécessairement un mode de fonctionnement asynchrone impliquant qu'une partie signe avant l'autre. En conséquence, le Client et la Banque conviennent que :

la première signature d'un document électronique devant être signée par les deux parties ne constitue pas une offre (sauf s'il en est stipulé autrement) de la première partie ayant signé électroniquement.

la date de signature sera celle effectuée par le dernier signataire, telle que cette date ressort des enregistrements informatiques de la plate-forme. Il en sera de même en cas de souscription d'un contrat par deux signataires.

Les documents seront mis en ligne dans l'espace dédié aussitôt après la signature par le dernier signataire, qui aura lieu en tout état de cause après la signature par le second signataire. Ainsi, le délai de rétractation ou de renonciation s'appliquera à compter de l'acceptation du dernier signataire du contrat et sous réserve de l'acceptation finale de la Banque, le cas échéant.

Pour les contrats d'assurance vie rachetables et les contrats de capitalisation, le délai de renonciation est décompté dans les conditions prévues par les dispositions contractuelles.

### **2.5.2. Signature électronique par le client**

Lorsqu'une opération ou une transaction est signée électroniquement par le Client, il est expressément convenu entre la Banque et le Client conformément aux dispositions du Code civil, que l'utilisation du dispositif de validation V-P@ass ou la saisie d'un code à usage unique reçu par téléphone ou la saisie de son code confidentiel lorsqu'elle est requise vaudra signature du Client, permettant ainsi son identification et prouvant son consentement pour la signature électronique des documents précontractuels et contractuels (formulaires de demande de souscription, conditions générales, etc.) .

Il est précisé qu'en cas de signature électronique faite sur le support du Conseiller, le Client consent que la saisie d'un code à usage unique reçu sur le numéro de téléphone mentionné en tête du document « Convention de preuve » permettra son identification et prouvera son consentement pour signer électroniquement le(s) document(s) concerné(s).

Tous les produits accessibles à la signature électronique le sont sous réserve, selon l'opération envisagée, de l'accord de la Banque sur le dossier du Client.

## **2.6. Périmètre du Contrat**

### **2.6.1. Compte simple et compte collectif (compte en indivision ; usufruit et nue-propriété)**

Le présent Contrat permet au Client d'accéder à l'ensemble des comptes et contrats de placement dont il est titulaire ou co-titulaire. Le Client titulaire d'un ou plusieurs comptes collectifs doit disposer d'un mandat valant autorisation de gestion et de consultation délivré par chacun des co-titulaires du ou de ces comptes. Ces mandats sont valables pour l'ensemble des services qui seront souscrits successivement sans qu'il y ait besoin de réitérer l'accord. Les comptes et contrats de placement ouverts ultérieurement seront intégrés automatiquement dans le Contrat. En donnant son accord pour l'intégration des comptes collectifs dans le périmètre du présent Contrat, le co-titulaire accepte que les Délégués désignés par l'autre co-titulaire pour la consultation et/ou la gestion de ses comptes privés puissent consulter et/ou gérer les comptes collectifs intégrés dans le périmètre du présent Contrat.

La révocation de l'un de ces mandats adressée à la Banque en recommandé avec Accusé de Réception entraînera l'exclusion du compte concerné du périmètre du présent Contrat.

### **2.6.2. Compte joint**

Pour intégrer un compte joint dans le périmètre du présent Contrat, le Client doit obtenir l'accord exprès du co-titulaire. Cet accord sera valable pour l'ensemble des services qui seront souscrits successivement. Les comptes et contrats de placement ouverts ultérieurement seront intégrés automatiquement dans le Contrat.

En donnant son accord pour l'intégration des comptes joints dans le périmètre du présent Contrat, le co-titulaire accepte que les Délégués désignés par l'autre co-titulaire pour la consultation et/ou la gestion de ses comptes puissent consulter et/ou gérer les comptes joints intégrés dans le périmètre du présent Contrat.

La révocation de l'autorisation donnée par le co-titulaire du compte joint intégré dans le périmètre du présent Contrat, adressée à la Banque en recommandé avec Accusé de Réception, entraînera l'exclusion du compte concerné du périmètre du présent Contrat.

### **2.6.3. Extension du périmètre**

Le présent Contrat permet la consultation et la gestion d'autres comptes et contrats de placement appartenant à des tiers, Clients de la Banque, sous réserve de l'autorisation expresse, préalable et écrite de ces titulaires, donnée par mandat, lesquels acceptent sans réserve toutes les conséquences qui résultent de cette autorisation.

Il est précisé que tous les comptes ainsi ajoutés en gestion au périmètre du présent Contrat seront considérés comme des bénéficiaires de confiance, impliquant que le consentement à un ordre de virement vers ces comptes résulte uniquement de la saisie par le Client de son code confidentiel, sans que l'utilisation d'un dispositif d'authentification forte ne soit nécessaire.

Les comptes et contrats de placement ouverts ultérieurement au nom de ces tiers seront automatiquement intégrés dans le périmètre du présent Contrat.

Si ces tiers sont titulaires de comptes joints, en indivision ou en usufruit/nue-propriété, ils doivent impérativement obtenir de leurs co-titulaires qu'ils délivrent un mandat valant autorisation de consultation et de gestion au Client souscripteur du présent Contrat.

La dénonciation de l'autorisation donnée par un tiers dont les comptes sont intégrés dans le périmètre du présent Contrat ou d'un mandat délivré par un co-titulaire, adressée par lettre recommandée avec Accusé de Réception à l'agence qui tient le compte entraîne la suppression des comptes et contrats de placement du tiers concerné du périmètre du présent Contrat, les Parties étant tenues de prendre toutes les dispositions utiles pour le dénouement des opérations en cours.

## **2.7. Délégation de pouvoir**

Le Client a la possibilité de désigner un ou plusieurs mandataires (ci-après « le Délégué ») pour la gestion de ses comptes via le canal Internet, en complétant et signant le bordereau « Gestion des Délégués » et en l'adressant à son agence. L'ensemble des stipulations du paragraphe 1.6 est applicable au(x) Délégué(s) désigné(s) pour la consultation et le cas échéant, la gestion des comptes privés du Client.

## 2.8. Services de consultation

En utilisant le canal de son choix et après identification puis authentification dans les conditions de l'article 2.3, le Client peut consulter ses comptes et contrats de placement et suivre l'évolution de ces derniers.

Et, s'il est titulaire d'une Carte bancaire, il peut accéder au détail de cette dernière.

Il est précisé que la recherche ou la consultation par le Client d'opérations réalisées sur ses comptes depuis plus de quatre-vingt-dix jours nécessite l'utilisation de l'un des dispositifs d'authentification forte prévu à l'article 2.3.2 du Contrat.

Les informations communiquées par la Banque relatives à la position des comptes ne prennent en compte que les opérations comptabilisées lors de la consultation, à l'exception des opérations en cours.

En raison des aléas des télétransmissions susceptibles d'interférer sur le rythme des mises à jour, le Client est invité à comparer l'heure de relevé et la date du cours indiqués avec l'heure à laquelle est effectuée l'interrogation.

Les informations communiquées se rapportant notamment aux contrats d'assurance-vie, aux contrats de capitalisation et aux bons de capitalisation ne sont données qu'à titre indicatif, seuls les documents envoyés par les assureurs font foi.

## 2.9. Opérations sur comptes et ordres de bourse

Toutes les opérations réalisées sur les comptes ouverts au nom du Client au moyen des Données de sécurité personnalisées sont considérées comme émanant du Client et de lui seul, exception faite lorsque ce dernier aura, préalablement aux opérations, procédé au blocage du Service conformément aux dispositions prévues à cet effet.

Chaque opération ainsi effectuée par le Client est régie par la Convention de compte sur lequel elle est effectuée notamment au regard de la provision suffisante, préalable et disponible.

### 2.9.1. Opérations sur comptes espèces (compte bancaire à vue, compte d'épargne...)

Les opérations autres que les virements entre comptes ouverts dans les livres de la Banque sont réservées aux clients ayant adhéré à l'Option Virements SEPA et Virements non SEPA d'Internet ou à l'Option Virement et Bourse d'Etoile Direct.

#### ■ Provision

Préalablement aux ordres qu'il donne, le Client doit vérifier que la position de ses comptes autorise les opérations qu'il effectue. Il doit à cet effet tenir compte des ordres qu'il a pu donner par ailleurs, notamment par écrit. En l'absence de provision suffisante et disponible sur le compte, et sauf conditions convenues par ailleurs, les ordres ne seront pas exécutés.

#### ■ Virements (SEPA et non SEPA)

Les virements effectués en euros dans la zone SEPA à destination ou en provenance de cette même zone sont appelés « virements SEPA ». Les autres virements sont appelés « virements non SEPA ».

Le Client peut transmettre par l'intermédiaire du Service des ordres de virements SEPA occasionnels (à exécution immédiate ou différée) ou permanents ainsi que des virements non SEPA.

Les ordres de virement sont exécutés conformément aux dispositions de la Convention de compte.

Avant toute opération de virement au bénéfice d'un compte n'entrant pas dans le périmètre du présent Contrat, le Client doit enregistrer les coordonnées bancaires de ses bénéficiaires. Il est précisé que tous les bénéficiaires de virements qui ont été et qui seront enregistrés par le Client selon les modalités qui suivent seront considérés comme des bénéficiaires de confiance, impliquant que le consentement à un ordre de virement en leur faveur résulte uniquement de la saisie par le Client de son code confidentiel, sans que l'utilisation d'un dispositif d'authentification forte ne soit nécessaire.

Pour un bénéficiaire de virement SEPA, cette demande d'enregistrement peut être faite en ligne. Elle doit alors être validée au moyen de l'un des dispositifs d'authentification forte prévu à l'article 2.3.2. Une fois la validation effectuée, le Client peut immédiatement effectuer des virements SEPA vers ce nouveau bénéficiaire. L'enregistrement d'un nouveau bénéficiaire de

virement SEPA fait l'objet d'une confirmation dans la Messagerie Banque/Client. La Banque se réserve le droit, pour des raisons de sécurité, de limiter le nombre de bénéficiaires enregistrés et validés en ligne. Si le Client ne souhaite pas procéder à la validation en ligne de sa demande d'enregistrement de nouveaux bénéficiaires, il peut imprimer la liste des bénéficiaires saisis et la renvoyer signée à son agence. Les plafonds standards journaliers applicables aux virements SEPA à l'exécution immédiate sont, à ce jour, de 2 400 EUR par bénéficiaire (y compris pour les virements SEPA instantanés).

L'enregistrement d'un bénéficiaire de virement non SEPA fait nécessairement l'objet d'une demande écrite et signée du Client au moyen du bordereau de « Gestion des bénéficiaires – Virements non SEPA » mis à sa disposition sur le site transactionnel de la Banque ou en agence. L'enregistrement d'un bénéficiaire de virement non SEPA peut également être effectué en ligne mais uniquement dans le cadre de la saisie d'un virement non SEPA à exécution immédiate, en renseignant les informations relatives au nouveau bénéficiaire lors de la saisie dudit virement depuis l'espace personnel. Dans ce dernier cas, le Client pourra sélectionner un bénéficiaire dans la liste des bénéficiaires déjà enregistrés par la Banque pour effectuer des virements non SEPA à exécution immédiate ou sélectionner l'intitulé « Nouveau bénéficiaire » pour enregistrer un nouveau bénéficiaire. L'enregistrement d'un nouveau bénéficiaire requiert une validation en ligne au moyen de l'un des dispositifs d'authentification forte prévu à l'article 2.3.2 pour que l'ordre de virement soit renseigné et transmis depuis internet. Les plafonds standards journaliers applicables aux virements non SEPA à exécution immédiate sont, à ce jour, de 5 000 EUR par bénéficiaire. Toute modification éventuelle de ces plafonds est soumise à l'accord exprès de la Banque et ne pourra en tout état de cause excéder les plafonds techniques fixés par la Banque pour le fonctionnement des virements non SEPA.

Le Client peut télécharger, pendant 45 jours suivant son exécution par la Banque, une attestation d'exécution de tout ordre de virement non SEPA initié par le Client en agence ou par Internet. Cette attestation ne préjuge en rien de la bonne exécution de l'opération et du crédit au compte du bénéficiaire et ne fait qu'attester de l'envoi des fonds par la Banque. La Banque ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable de l'inexécution de l'ordre en l'absence de faute de sa part, l'attestation n'ayant qu'un caractère informatif pour le Client.

En cas d'évolution de ce service le Client en sera informé préalablement par tout moyen.

#### Consentement et retrait de consentement à un ordre de virement passé via le Service :

Chaque ordre de virement donne lieu à identification et authentification du Client dans les conditions de l'article 2.3 des présentes. Aussi, le consentement à un ordre de virement, après identification et authentification du Client, résulte :

- de la saisie, par le Client, de son code confidentiel pour les virements entre comptes détenus par la même personne physique dans les livres de la Banque ou vers un bénéficiaire de confiance enregistré dans les conditions ci-dessus ou vers l'un des comptes entrant dans le périmètre du Contrat (cf. article 2.6 des présentes) ;
- ou de l'utilisation de l'un des dispositifs d'authentification forte prévue à l'article 2.3.2 du Contrat pour tout autre virement.

L'ordre à exécution immédiate est réputé reçu par la Banque dès que le Client s'est authentifié dans les conditions visées ci-dessus. L'ordre à exécution immédiate est irrévocable à compter de ce moment.

L'ordre à exécution différée est réputé reçu par la Banque le jour d'exécution demandé. Les ordres à exécution différée peuvent être révoqués via le carnet des ordres disponible en ligne, au plus tard, le jour précédant la date d'exécution demandée.

Les demandes de virements permanents permettent au Client de mettre en place un virement périodique en ligne. Ce service de virement permanent n'est disponible que vers des comptes de bénéficiaires ouverts dans les livres de prestataires de services de paiement situés en zone SEPA. L'ordre de virement permanent est réputé reçu par la Banque le jour précédant la date périodique désignée par le Client. Toutefois, pour les demandes de virements permanents à destination d'un Compte Epargne Logement, la demande doit être faite au moins 4 jours ouvrables avant la première échéance demandée. Les ordres de virements permanents peuvent être révoqués via la rubrique « Suivi des virements » disponible en ligne, au plus tard, le jour précédant la

date périodique désignée par le Client.

En cas de refus d'exécution de l'ordre par la Banque pour défaut de provision ou impossibilité technique notamment, la Banque en informera le Client directement via le site internet. Cette information sera disponible immédiatement pour les virements à exécution immédiate et dans la rubrique "Suivi des virements", à compter de la date d'exécution demandée, pour les virements à exécution différée ou de la date périodique désignée par le Client pour les virements permanents..

Pour les virements à exécution différée et les virements permanents, une notification par e-mail peut également être demandée par le Client, lors de la saisie de son ordre.

#### ■ Spécificités liées à l'émission de virements SEPA instantanés

Le Client peut transmettre, par l'intermédiaire du Service, des ordres de virement Instantané, occasionnel (unitaire) et à exécution immédiate :

- au débit de ses comptes à vue tenus en euros (sauf lorsque, pour un canal d'accès donné, il aura demandé à ce que la fonction « virement » soit suspendue) figurant sur sa liste de comptes émetteurs,
- et au crédit de comptes figurant sur sa liste de comptes bénéficiaires préalablement enregistrés dans les conditions rappelées ci-dessus.

Le compte bénéficiaire d'un virement SEPA instantané est un compte à vue en euro tenu par la Banque ou un compte tenu par un autre prestataire de service de paiement situé en zone SEPA et qui est en mesure de traiter une telle opération.

La passation d'ordres de virement SEPA instantané se fait exclusivement via le Service, y compris via l'application mobile de la Banque, et nécessite l'utilisation de l'un des dispositifs d'authentification forte prévu à l'article 2.3.2.

Le virement SEPA instantané est disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, tous les jours de l'année.

Les conditions et modalités d'exécution des virements SEPA instantanés sont indiquées dans les conditions générales de la Convention de compte.

#### ■ Prélèvements SEPA : Oppositions, contestations et révocations

Avant l'exécution d'un prélèvement sur son compte, le Client peut s'opposer en ligne au paiement de ce prélèvement par la Banque. Chaque opposition doit être validée après composition, par le Client, de son code confidentiel. L'opposition est irrévocable.

Pendant les 8 semaines suivant la date à laquelle les fonds ont été débités, le Client peut contester en ligne les prélèvements effectués sur ses comptes. Chaque contestation doit être validée après composition, par le Client de son code confidentiel. La contestation est irrévocable.

Le Client peut révoquer en ligne un mandat déterminé (identifié par sa « Référence unique de mandat » (RUM)) ou un créancier déterminé. En cas de révocation d'un créancier, plus aucun prélèvement émis par celui-ci ne lui sera réglé par la Banque. Chaque révocation doit être validée après composition, par le Client, de son code confidentiel. La révocation prendra effet pour tout prélèvement à venir non encore réglé par la Banque. Afin d'autoriser de nouveau un créancier révoqué à émettre des prélèvements sur son compte, le Client doit se rapprocher de son agence..

#### Contestation et responsabilité en cas d'opération de paiement effectuée en ligne sur un compte espèces

Lorsqu'une opération de paiement a été mal exécutée ou n'a pas été autorisée par le Client, l'un de ses mandataires dûment habilités ou un représentant disposant des pouvoirs de faire fonctionner le compte, elle doit être contesté sans tarder et au plus tard dans un délai de 13 mois suivant la date de l'opération sous peine de forclusion. Par dérogation à ce qui précède, les opérations effectuées par carte bancaire et mettant en relation la Banque avec un prestataire de services de paiement qui n'est situé ni dans l'EEE ni à Saint Pierre et Miquelon, ni à Saint Barthélémy peuvent être contestées dans la limite de 120 jours à compter de la comptabilisation de l'opération au compte du Client.

Cette contestation doit être adressée à l'agence par écrit et signée. Les opérations de paiement non autorisées sont remboursées au plus tard à la fin du jour ouvrable suivant la contestation. Lorsque sa responsabilité est engagée pour une opération mal exécutée, la Banque restituera si besoin et sans tarder le montant de l'opération de paiement au Client.

La Banque rétablira, si nécessaire, le compte dans l'état où il se serait trouvé

si l'opération de paiement non autorisée ou mal exécutée n'avait pas eu lieu.

Conformément à la réglementation, la Banque peut ne pas procéder au remboursement dans le délai susvisé si elle a de bonnes raisons de soupçonner une fraude du Client. Dans ce cas, la Banque en informe la Banque de France.

Le Client est informé que dans l'hypothèse l'opération s'avère effectivement autorisée, la Banque pourra procéder à la contre-passation du montant du remboursement initial.

Les stipulations du 6.1.1 des présentes relatives à l'attestation d'exécution d'un virement non SEPA sont applicables aux virements non SEPA émis depuis les comptes privés du Client inclus dans le périmètre du présent Contrat.

#### 2.9.2. Opérations sur titres

Les services de transactions proposés par la Banque sont réservés aux titulaires d'un compte titres ouvert dans ses livres.

2.9.2.1. Le Client peut à son initiative et sous sa seule responsabilité passer des ordres en exécution simple portant sur des instruments financiers non complexes. Dans ce cas, il ne bénéficie pas de la protection prévue par la réglementation relative aux instruments financiers.

Sont considérés comme des instruments financiers non complexes conformément à la législation en vigueur :

- 1°) des actions admises à la négociation sur un marché réglementé ou sur un marché équivalent d'un pays tiers, ou sur un Multilatéral Trading Facility/système multilatéral de négociations (ci-après MTF), s'il s'agit d'actions de sociétés, à l'exclusion des actions d'organismes communs de placement non-OPCVM et des actions incorporant un instrument dérivé ;
- 2°) des obligations et autres titres de créance admis à la négociation sur un marché réglementé ou sur un marché équivalent d'un pays tiers, ou sur un MTF, à l'exclusion de ceux incorporant un instrument dérivé ou présentant une structure qui rend la compréhension du risque encouru difficile pour le client ;
- 3°) des instruments du marché monétaire, à l'exclusion de ceux incorporant un instrument dérivé ou présentant une structure qui rend la compréhension du risque encouru difficile pour le client ;
- 4°) des actions ou parts d'OPCVM, à l'exclusion des OPCVM structurés au sens de l'article 36, paragraphe 1, deuxième alinéa, du règlement (UE) N° 583/2010 ;
- 5°) des dépôts structurés, à l'exclusion de ceux incorporant une structure qui rend la compréhension du risque encouru concernant le rendement ou le coût de sortie du produit avant terme difficile pour le client ;
- 6°) d'autres instruments financiers non complexes aux fins du présent paragraphe, définis par l'article 57 du Règlement (UE) 2017/565 de la Commission du 25 avril 2016, qui excluent les droits, les certificats représentatifs de titres, tout type de contrats dérivés à terme, d'échange ou optionnels sur tout type de sous-jacent, et répondent aux conditions suivantes :
  - a) il existe fréquemment des occasions de céder ces instruments, d'en obtenir le remboursement ou de les réaliser d'une autre façon à des prix qui sont publiquement accessibles aux participants au marché et qui sont soit des prix de marché, soit des prix mis à disposition, ou validés, par des systèmes d'évaluation indépendants de l'émetteur ;
  - b) il n'implique pour le client aucun passif effectif ou potentiel qui excéderait leur coût d'acquisition ;
  - c) ils ne comprennent aucune clause, condition ou déclencheur pouvant modifier fondamentalement la nature ou le risque de l'investissement ou son profil de rémunération, tel que des investissements comprenant un droit de conversion en un autre investissement ;
  - d) ils n'incluent aucun frais de sortie explicite ou implicite ayant pour effet de rendre l'investissement non liquide même lorsqu'il existe techniquement de fréquentes occasions de le céder, d'obtenir son remboursement ou de le réaliser ;
  - e) des informations suffisantes sur ses caractéristiques sont publiquement disponibles et sont susceptibles d'être aisément comprises, de sorte que le client de détail moyen puisse prendre une décision en connaissance de cause sur l'opportunité de réaliser une transaction portant sur cet instrument.

**2.9.2.2.** Pour les ordres passés sur des instruments financiers complexes, la Banque s'enquiert auprès de ses Clients de leurs connaissances et de leur expérience en matière d'investissement pour les mettre en garde en tant que de besoin.

Lors de la passation des ordres sur Internet, la Banque a mis en place un système destiné à attirer l'attention du Client par l'affichage de messages spécifiques comportant des mises en garde eu égard à ses connaissances et à son expérience. Le Client conserve néanmoins la possibilité, malgré la mise en garde de la Banque de maintenir ses instructions en confirmant ses ordres, dont il est seul juge de l'opportunité et dont il assume la pleine et entière responsabilité.

**2.9.2.3.** La validation effectuée par le Client avec son code confidentiel confère à l'ordre un caractère irrévocable, ce qui est accepté expressément par le Client. Une fois validés par le Client, les ordres sont soumis aux conditions des règles du marché sur lequel il intervient.

Il appartient au Client de préciser le sens de l'opération, la quantité, le type d'ordre, le cours d'exécution demandé, le type de règlement souhaité, la durée de validité de l'ordre ainsi que le marché concerné.

En cas d'insuffisance de couverture, la Banque appliquera les dispositions prévues aux conditions générales de la Convention de compte titres signée par le Client.

La Banque mettra en œuvre tous les moyens dont elle dispose pour transmettre les ordres du Client conformément à sa politique d'exécution précisée dans les conditions générales de la Convention de compte titres. Le Client décharge la Banque de toutes les conséquences pouvant résulter de l'utilisation de ces moyens de communication et notamment de celles provenant d'une défaillance technique, d'une erreur, d'une insuffisance des instructions comme de l'usage abusif ou frauduleux qui en serait fait. La Banque ne saurait être tenue responsable des conséquences d'un manquement à ses obligations qui résulteraient de circonstances indépendantes de sa volonté, telles que les grèves, la défaillance des systèmes informatiques, des moyens de communication, du dysfonctionnement des systèmes de compensation, et de tout événement constitutif d'un cas de force majeure. Le Client est informé de l'exécution des ordres qu'il a transmis par l'avis d'opéré qui lui est adressé par écrit le jour ouvré suivant le jour où la Banque a, elle-même, été informée des conditions d'exécution de l'ordre. En outre, et pour vérifier si la transmission de l'ordre a pu être menée à bien, le Client peut, à tout moment, consulter son carnet d'ordres. Le Client dispose d'un délai de 48 heures, à compter de la réception des avis d'opéré, pour émettre toute contestation par écrit entre les mains de l'agence qui tient le compte. En cas de demande d'annulation d'un ordre de bourse par le Client, la Banque ne peut pas garantir l'annulation effective de l'ordre.

Le Client conserve, à tout moment et notamment en cas d'interruption du service pour quelque cause que ce soit, la faculté de passer des ordres par les autres canaux mis à sa disposition par la Banque.

## **2.10. Relevés de compte en ligne – Comptes privés**

L'activation du service « Relevés de compte en ligne – Comptes privés » suppose que le Client ait opté pour ce service dans les Conditions Particulières ou qu'il en ait fait la demande auprès de l'agence ou en ligne sur le site transactionnel de la Banque ultérieurement à la signature du Contrat.

### **2.10.1. Substitution des informations sous forme électronique aux informations sur support papier**

En souscrivant au service « Relevés de compte en ligne – Comptes privés », le Client demande à la Banque de lui mettre à disposition un service d'accès en ligne à ses relevés de compte privés et aux documents d'information qui lui sont adressés par la Banque. Ce service se substitue aux informations sur support papier adressées par courrier postal, dans les conditions fixées ci-après.

La première mise à disposition d'un relevé de compte en ligne sera effectuée à la prochaine date habituelle d'envoi du relevé de compte papier, sous réserve que la conclusion du présent Contrat ou la souscription du service intervienne au minimum deux jours ouvrés avant cette date.

Il est convenu qu'en optant pour le service « Relevés de compte en ligne – Comptes privés », le Client demande à recevoir les relevés de compte et avis attachés aux comptes privés dont il est titulaire, inclus dans le périmètre du

présent Contrat sous forme électronique (au format PDF) en lieu et place des relevés et informations qui lui sont adressés par courrier postal.

Toutefois et pour une durée d'un mois à compter de la conclusion du présent Contrat ou de la souscription du service, le Client recevra ses relevés de compte et avis à la fois sur support papier et sur support numérique.

Le Client dispose, à tout moment, de la possibilité de demander le retour à une information sur support papier en résiliant le service « Relevés de compte en ligne – Comptes privés » dans les conditions prévues à l'article 2.10. du présent Contrat. La résiliation du service « Relevés de compte en ligne – Comptes privés » ou l'exclusion d'un compte du périmètre du service « Relevés de compte en ligne – Comptes privés » prennent effet immédiatement et impliquent le retour automatique aux relevés de compte, informations et avis sous forme papier. Toutefois le premier envoi de relevé sous forme papier ne sera effectué qu'à la prochaine date habituelle de mise à disposition du relevé en ligne, sous réserve que la demande de résiliation du service ou d'exclusion de compte intervienne au minimum deux jours ouvrés avant cette date. Le Client conserve la possibilité de s'abonner à nouveau au service.

### **2.10.2. Périmètre**

Le service « Relevés de compte en ligne – Comptes privés » intègre :

- les relevés de compte de l'ensemble des comptes simples et joints du Client inclus dans le périmètre du présent Contrat sauf demande d'exclusion d'un ou plusieurs comptes notifiée à la Banque par écrit signé du Client ;
- tout ou partie des informations et avis liés à ces comptes ;
- tout ou partie des avis et informations des produits et services attachés à ces comptes.

En dehors des relevés de compte, la Banque peut, à sa convenance, intégrer ou exclure du périmètre du service « Relevés de compte en ligne – Comptes privés » tout ou partie des informations qu'elle adresse au Client.

Dans l'hypothèse où le Client serait titulaire d'un compte joint, il est précisé que le co-titulaire de ce compte joint sera informé, par courrier, de la suppression des relevés de compte et informations sur support papier relatifs à son compte joint. Il disposera alors d'un délai de 30 jours pour éventuellement demander à ce que le compte joint soit exclu du périmètre du service « Relevés de compte en ligne – Comptes privés ». Le co-titulaire dispose par la suite d'un droit d'opposition lui permettant de solliciter, à tout moment, le retour à une information sur support papier. Le Client est donc informé que l'inclusion ou le maintien de ses comptes joints dans le périmètre du service « Relevés de compte en ligne – Comptes privés » est subordonné à l'absence d'opposition du co-titulaire.

Dans l'hypothèse où les comptes de son (ses) enfant(s) mineur(s) sont intégrés par le Client, par mandat, dans le périmètre du présent Contrat, ces comptes sont intégrés dans le périmètre du service « Relevés de compte en ligne – Comptes privés ». Un courrier d'information sera adressé par la Banque à l'adresse habituelle à laquelle sont envoyés les relevés de compte pour permettre, le cas échéant, au second représentant légal de s'opposer à la suppression des relevés de compte et informations sur support papier relatifs aux comptes de son (ses) enfant(s) mineur(s). Il disposera alors d'un délai de 30 jours pour éventuellement demander à ce que les comptes de son (ses) enfant(s) mineur(s) soient exclus du périmètre du service « Relevés de compte en ligne – Comptes privés ». Le second représentant légal dispose par la suite d'un droit d'opposition lui permettant de solliciter, à tout moment, le retour à une information sur support papier. Le Client est donc informé que l'inclusion ou le maintien des comptes de son (ses) enfant(s) mineur(s) dans le périmètre du service « Relevés de compte en ligne – Comptes privés » est subordonné à l'absence d'opposition du second représentant légal. Dès la majorité de l'enfant (des enfants) du Client, ses (leurs) comptes seront exclus automatiquement du périmètre du service « Relevés de compte en ligne – Comptes privés » du Client.

### **2.10.3 Accès aux relevés et informations en ligne**

Les relevés de compte et avis sont mis à la disposition du Client par la Banque sur le site transactionnel. L'accès à ces informations est protégé par l'utilisation par le Client de l'identifiant qui lui a été attribué par la Banque et par le code confidentiel qu'il s'est choisi.

En adhérant à l'Option « Relevés de compte en ligne – Comptes privés », le Client reconnaît que les relevés de compte et avis dématérialisés lui sont opposables à compter de leur mise à disposition en ligne par la Banque.

À cette fin, il est précisé que la Banque procède à l'horodatage des documents au moment de leur mise en ligne. Cette date est affichée lors de la consultation du document. En cas de difficultés, les Parties reconnaissent que cet horodatage qui peut être légèrement postérieur à la date figurant sur le document, fera foi entre les Parties.

La date de mise en ligne des relevés sur Internet constitue le point de départ du délai de réclamation relatif aux opérations figurant sur le relevé de compte concerné.

Le Client est informé par tout moyen par la Banque de la mise à disposition de tout relevé et avis sur son site transactionnel. Le Client accepte de recevoir des notifications de la part de la Banque sur son adresse électronique personnelle et/ou sur son numéro de téléphone portable communiqué(s) à la Banque.

Il appartient donc au Client de s'assurer de l'exactitude de ses coordonnées (adresse électronique personnelle, numéro de téléphone portable). A ce titre, il est précisé que la responsabilité de la Banque ne saurait être recherchée en cas de non-réception de notification résultant de coordonnées non mises à jour par le Client ou par le blocage de la notification par son système (par exemple : anti-spam mal paramétré).

Par ailleurs, la Banque ne saurait être tenue responsable de la méconnaissance des relevés de compte et/ou avis mis à disposition du Client dès lors que les notifications ont été adressées au Client. Il appartient au Client de se connecter sur le site transactionnel de la Banque afin de prendre connaissance des relevés de compte et/ou avis mis à sa disposition par cette dernière.

#### **2.10.4. Périodicité et conditions des relevés en ligne**

Un relevé sera mis à disposition du Client à la date habituelle de réception de ses relevés de compte, en fonction de la périodicité choisie, dans les mêmes conditions, notamment tarifaires, que pour un relevé papier.

Le Client peut modifier la périodicité et le mode de classement des écritures de ses relevés en ligne en s'adressant à son agence.

Les relevés de compte et avis sont mis à la disposition du Client pour une durée de 10 années augmentée de l'année en cours.

La durée de mise à disposition n'emporte aucune obligation d'archivage et de conservation par la Banque pour le compte du Client. Le Client reste responsable de l'archivage de ses documents. Aussi, il lui appartient d'imprimer ou de sauvegarder sur le(s) support(s) numérique(s) de son choix, l'ensemble des documents numériques mis à sa disposition.

Le Client reste responsable de ses sauvegardes et de leur compatibilité au regard de l'évolution des systèmes informatiques.

L'attention du Client est attirée sur le fait qu'en cas de clôture de ses comptes ou de résiliation du présent Contrat, il ne pourra plus consulter en ligne ses relevés de compte. Il en est de même en cas de demande d'exclusion d'un compte du périmètre du service Internet Professionnel pour le compte concerné. Il appartient donc au Client de procéder à la sauvegarde de ses relevés en ligne avant la résiliation effective de son contrat Internet Professionnel ou de sa convention de compte ou avant l'exclusion d'un ou plusieurs comptes du périmètre du service Internet Professionnel.

### **2.11. Informations personnalisées et Alertes**

Le Client peut accéder à des informations sous réserve d'avoir souscrit à divers services. Il peut recevoir des informations individualisées déterminées en fonction des événements bancaires et/ou boursiers sélectionnés en toute indépendance sous sa responsabilité dans le cadre de procédures d'alertes mises en place par la Banque.

Le Client est responsable des coordonnées communiquées à la Banque pour l'envoi des alertes.

La Banque s'engage à faire ses meilleurs efforts pour assurer le fonctionnement des services d'alertes et d'information, dans les meilleures conditions et à transmettre au Client des informations recueillies auprès de fournisseurs connus pour leur sérieux et leurs compétences.

Préalablement à toute éventuelle utilisation des informations communiquées à titre général ou dans le cadre d'un système d'alerte, le Client doit veiller à la cohérence et à la pertinence de celles-ci eu égard à la situation habituelle, eu égard aux aléas des transmissions et au rythme des mises à jour qui

impliquent une vérification systématique de l'événement considéré en se rapportant notamment à la date et à l'heure dudit événement et aux sources d'information dont il dispose par ailleurs. La responsabilité de la Banque ne pourra être engagée du fait d'informations erronées ou encore du retard apporté dans la mise à jour établie par les fournisseurs ou partenaires extérieurs, ni du fait de la sélection opérée par le Client.

Le Client s'engage à utiliser les informations transmises exclusivement à des fins personnelles.

#### **2.11.1. Alertes**

L'activation du service « Alertes » suppose que le Client ait opté pour ce service dans les Conditions Particulières ou qu'il en ait fait la demande auprès de l'agence ultérieurement à la signature du Contrat.

Ce service permet de recevoir par e-mail des alertes sur certains types d'événements susceptibles d'affecter son(ses) compte(s) privés(s) tels que la réception d'un premier prélèvement SEPA en provenance d'un créancier donné, étant précisé que d'autres types d'alertes seront progressivement mis à sa disposition.

Les messages d'alertes ne constituent que des informations données par la Banque lorsqu'elle en a connaissance et lorsque les données nécessaires à leur réception ont été incluses par ailleurs par les contreparties du Client. Ces informations ne constituent en aucun cas un engagement de crédit en compte de la part de la Banque et il peut arriver que le crédit en compte soit différé ou suspendu pour des raisons d'attente de la réception définitive des fonds. Dans le cadre des alertes, le Client peut, à tout moment, modifier directement en ligne les critères ou les adresses e-mail, dont les nouvelles données seront prises en compte dès leur enregistrement par la Banque. La Banque s'engage à faire ses meilleurs efforts pour assurer le fonctionnement du service « Alertes », dans les meilleures conditions. La Banque contracte à cet effet une obligation de moyens et sa responsabilité ne pourra être engagée du fait d'informations erronées, ou encore de retard apporté dans leur mise à jour établie par les fournisseurs et partenaires.

#### **2.11.2. Alertes sur compte (Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS ou e-mail - Étoile Infos Pro)**

Les alertes sur comptes peuvent être paramétrées par le Client depuis le site transactionnel de la Banque. En paramétrant pour la première fois ses alertes, le Client accepte les Conditions Générales du Service Étoile Infos Pro (cf. Annexe).

#### **2.11.3. Informations et alertes boursières (Alertes bourse)**

Les services d'informations et d'alertes boursières proposés par la Banque sont réservés aux titulaires d'un compte titres dans ses livres ayant adhéré au Service Titres et Bourse. Le Client peut, à tout moment suivre l'évolution des valeurs ou indices des marchés en consultant la rubrique d'informations boursières et financières mise à sa disposition par la Banque. Il peut également paramétrer des alertes sur les cours et indices d'Euronext Paris. Les alertes Bourse sont paramétrables exclusivement en ligne, au sein de l'espace d'informations boursières et financières du site transactionnel de la Banque.

A toutes fins utiles, il est rappelé au Client que le service « Alertes boursières » ne permet pas à ce dernier de recevoir les informations relatives aux instruments à effet de levier en cas de baisse de leur valeur, lesdites informations étant adressées par la Banque dans les conditions et selon les modalités indiquées dans la convention de compte titres et de services d'investissement.

### **2.12. Gestion de budget**

La Banque met à disposition des clients un service de gestion de budget.

Il permet de suivre la répartition et l'évolution des dépenses et revenus enregistrés sur les comptes du Client dans la Banque et sur ses comptes agrégés dans les conditions de l'article 2.14.1 du Contrat. L'accès à ce service est protégé et nécessite l'utilisation par le Client de l'un des dispositifs d'authentification forte prévue à l'article 2.3.2 du Contrat.

Les opérations sont automatiquement affectées par la Banque à des catégories de dépenses/revenus. Toutefois, cette catégorisation peut être modifiée par le Client à tout moment.



## 2.13. Gestion des cartes bancaires

La Banque met à la disposition du Client un service lui permettant de consulter ou gérer certains événements relatifs à sa(ses) carte(s) bancaires (hors cartes American Express) :

- Demander la modification du plafond exceptionnel de paiement/retrait d'une carte et consulter la capacité de paiement/retrait restante ;
- Demander la désactivation ou la réactivation de la technologie « sans contact » d'une carte et consulter l'état de l'option ;
- Demander la mise en opposition de sa carte ;
- Contester sur le site internet de la Banque une ou plusieurs opérations réalisées au moyen de sa carte de paiement et transmettre les justificatifs y afférent et ce dans les conditions de l'article « Contestation et responsabilité en cas d'opération de paiement effectuée en ligne sur un compte espèces » des présentes ;
- Demander le verrouillage temporaire de sa carte ainsi que le déverrouillage de cette carte.

Pour des raisons de sécurité :

- Toute modification du plafond de la carte, toute demande de déverrouillage de la carte ou toute contestation d'opération réalisée au moyen de la carte est conditionnée à la saisie d'un code à usage unique ou à l'utilisation du dispositif de validation V-P@ss ;
- Toute demande de désactivation ou de réactivation de la technologie « sans contact », de mise en opposition ou de verrouillage temporaire est conditionnée à la saisie du code confidentiel ;
- Le mandataire conventionnel ne peut pas procéder à l'augmentation du plafond, à la désactivation ou la réactivation de la technologie « sans contact », à la demande de mise en opposition ou de verrouillage temporaire ou encore à la contestation d'une opération réalisée au moyen d'une carte attachée au compte du mandant ;
- Le mineur ainsi que le majeur protégé ne peuvent pas procéder à l'augmentation du plafond, à la désactivation ou réactivation de la technologie « sans contact », et à la demande de verrouillage temporaire d'une carte ;
- La Banque se réserve le droit de procéder au blocage du service de modification de plafond pour des raisons objectivement motivées ayant trait au risque sensiblement accru que le Client soit dans l'incapacité de s'acquitter de son obligation de paiement.

La Banque rétablira l'accès au service dès lors que les raisons justifiant le blocage n'existent plus.

## 2.14. Synthèse multibanque et service d'initiation de paiement

### 2.14.1. Synthèse multibanque

La Banque met à disposition du Client un service d'agrégation de comptes dit « Synthèse multibanque », permettant au Client de consulter l'ensemble de ses comptes détenus dans d'autres établissements bancaires (comptes courants, cartes bancaires, épargne bancaire, placements financiers, ...). Lui sont alors restitués dans sa Synthèse multibanque :

- le solde de l'ensemble de ses comptes détenus dans les établissements bancaires ajoutés ;
- les opérations enregistrées sur ses comptes courants et comptes d'épargne bancaire et
- le détail de ses avoirs financiers (portefeuille(s) titres et/ou contrat(s) d'assurance vie).

Les comptes ouverts dans les livres de la Banque et consultables par le Client sur le site de la Banque apparaîtront de façon automatique dans sa Synthèse multibanque, sans qu'il soit nécessaire pour le Client de les enregistrer.

Pour ajouter un compte de paiement à la Synthèse multibanque, le Client sélectionne l'établissement bancaire de son choix dans une liste prédéfinie par la Banque puis se trouve redirigé vers le site transactionnel de l'établissement tiers afin de saisir les éléments d'authentification lui permettant d'accéder à ses comptes de paiement en ligne. Une fois la liste de ses comptes de paiement récupérée par l'intermédiaire de la Synthèse multibanque, le Client sélectionne chaque compte de paiement qu'il souhaite voir restitué dans sa Synthèse multibanque et donne son consentement à l'agrégation de chacun d'entre eux. Ce consentement sera renouvelé selon

les procédures d'authentification définies par chaque établissement bancaire tiers concerné.

Pour enregistrer les autres comptes (épargne bancaire, placements financiers ...), le Client doit sélectionner les établissements bancaires de son choix dans une liste prédéfinie par la Banque et saisir les éléments d'authentification lui donnant accès à ses comptes détenus dans le (les) établissement(s) bancaire(s). Il est précisé que la divulgation des éléments d'authentification est susceptible de constituer une violation des conditions générales d'utilisation des services en ligne. Il appartient au Client de s'assurer qu'il peut les utiliser pour l'usage décrit dans le présent article et d'assumer, à défaut d'autorisation, les conséquences dommageables pouvant en résulter. Il est précisé que la Banque n'a pas accès aux données relatives aux éléments d'authentification utilisés par le Client pour accéder à ses comptes externes.

Une fois que le Client a renseigné ces informations et que ses comptes ont été synchronisés, la mise à jour quotidienne de ses données devient automatique. Le Client peut également synchroniser lui-même ses comptes plusieurs fois par jour. Il est précisé que la recherche ou la consultation par le Client d'opérations réalisées depuis plus de quatre-vingt-dix jours sur ses comptes agrégés nécessite l'utilisation de l'un des dispositifs d'authentification forte prévu à l'article 2.3.2 du Contrat.

Le Client peut également ajouter lui-même de façon manuelle ses avoirs non financiers (immobilier, mobilier, ...) ainsi que ses crédits qui ne seraient pas récupérés de façon automatique.

De cette façon, le Client peut avoir accès à une vision consolidée de l'ensemble de son patrimoine, consulter sa situation patrimoniale, la télécharger aux formats PDF ou Excel et, s'il le souhaite, la transmettre en tout ou partie à son Conseiller de manière sécurisée.

Le Client peut à tout moment modifier le paramétrage, supprimer les avoirs ou crédits saisis manuellement ou désactiver le service d'agrégation de comptes en supprimant les établissements bancaires ajoutés.

La Banque s'engage à conserver les opérations bancaires agrégées pendant une durée minimale de deux ans. Par ailleurs, en cas de résiliation du présent Contrat, l'ensemble des données enregistrées sera définitivement supprimé et ce sans condition minimale de durée.

### 2.14.2. Service d'initiation de paiement

La Banque met également à disposition du Client un service d'initiation de paiement permettant au Client d'initier un ordre de virement à partir de certains de ses comptes de la Synthèse multibanque. Pour bénéficier de ce service d'initiation de paiement, le Client doit au préalable avoir ajouté dans la Synthèse multibanque l'établissement bancaire tiers, teneur du compte à débiter.

Il est précisé que seuls les comptes courants à usage privé et non professionnel des établissements bancaires tiers sont éligibles à ce service.

Ne pourront être crédités que les comptes et les bénéficiaires déjà renseignés et connus sur le site de l'établissement bancaire tiers du compte à débiter.

Afin de procéder à l'initiation de l'ordre de virement, le Client devra valider sa demande à l'aide de son code confidentiel. A la suite de cette saisie, et en fonction des procédures d'authentification ou de confirmation établies et mises en place par l'établissement tiers teneur du compte à débiter, il sera demandé au Client une confirmation complémentaire conforme à celle requise par l'établissement tiers détenant le compte à débiter.

Le Client reconnaît expressément qu'un virement initié depuis le site de la Banque est soumis aux conditions contractuelles et tarifaires des établissements bancaires tiers. Le Client doit se rapporter à ces conditions pour connaître les modalités d'émission, d'exécution, de réception, de révocation et de contestation des virements.

En cas d'opération de virement frauduleuse, il devra interroger l'établissement bancaire tiers du compte débité aux fins de remboursement du montant de l'opération de virement non autorisée et d'une remise du compte détenu dans l'établissement tiers débité dans l'état dans lequel le compte débité se serait trouvé si l'opération de virement n'avait pas eu lieu.

La Banque s'engage à conserver les virements initiés pendant une durée minimale de 13 mois. Par ailleurs, en cas de résiliation du présent Contrat, l'ensemble des données enregistrées sera définitivement supprimé et ce sans condition minimale de durée.

### 2.14.3. Dispositions communes aux deux services

La Banque pourra décider de retirer un établissement bancaire de la liste et cesser le service d'agrégation de comptes et/ou le service d'initiation de paiement, sans avoir à justifier d'un motif ou accorder au Client un quelconque dédommagement.

La Banque n'est en aucun cas responsable des informations et données bancaires obtenues à partir des sites des établissements bancaires tiers, ainsi que de l'actualisation de ces informations et données et des informations et données que le Client aura saisies manuellement en ce qui concerne ses avoirs non-financiers et ses crédits, ces dernières ayant un caractère purement déclaratif.

Le Client donne son accord exprès à la divulgation des données relatives à ses avoirs financiers et non financiers, à ses crédits et à ses comptes détenus dans d'autres établissements bancaires au profit de la Banque et de ses prestataires (solde du compte, opérations liées au compte, bénéficiaires de virements, avoirs financiers et non financiers, crédits), dans la limite strictement nécessaire à la réalisation des opérations de maintenance et d'assistance sur l'utilisation du service d'agrégation de comptes et/ou d'initiation de paiement.

Afin d'améliorer les fonctionnalités de ces services et d'en assurer la maintenance, la Banque pourra en suspendre l'accès pour une période déterminée et sans préavis.

### 2.15. Service d'agrégation de documents

La Banque met à la disposition du Client un service d'agrégation de documents dématérialisés, permettant au Client de consulter de façon centralisée, dans son espace documents, ses documents dématérialisés disponibles en ligne sur les sites de nombreux établissements. Il peut s'agir de factures (d'énergie, de téléphonie, achats en ligne...) ou de relevés de situation (relevés de comptes, de prestations, ...). Les documents correspondant à des mouvements bancaires, notamment les factures, peuvent ensuite être rattachés automatiquement ou manuellement aux opérations correspondantes dans la Synthèse multibanque.

Pour pouvoir bénéficier de ce service, le Client doit sélectionner les établissements de son choix dans une liste prédéfinie par la Banque ou parmi les suggestions que pourrait lui faire la Banque depuis sa Synthèse multibanque. Le Client doit fournir les éléments d'authentification lui donnant accès à ses espaces personnels des établissements sélectionnés. Il est précisé que la divulgation des éléments d'authentification est susceptible de constituer une violation des conditions générales d'utilisation des services en ligne. Il appartient au Client de s'assurer qu'il peut les utiliser pour l'usage décrit dans le présent article et d'assumer, à défaut d'autorisation, les conséquences dommageables pouvant en résulter.

Il est précisé que la Banque n'a pas accès aux données relatives aux éléments d'authentification utilisés par le Client pour avoir accès à ses espaces personnels de chaque établissement.

Une fois que le Client a renseigné ces informations et que ses documents ont été synchronisés, la récupération des nouveaux documents devient automatique. Le Client peut également les synchroniser lui-même plusieurs fois par jour.

Le Client ne doit pas ajouter de documents comportant des informations relatives à sa santé quels qu'ils soient (décompte de santé, décompte de mutuelle...).

Le Client peut à tout moment désactiver le service d'agrégation de documents en supprimant les établissements ajoutés.

La Banque pourra décider de retirer un établissement de la liste et cesser le service d'agrégation de documents, sans avoir à justifier d'un motif ou accorder au Client un quelconque dédommagement. Par ailleurs, la Banque peut suggérer l'ajout de certains établissements, suggestion faite selon les opérations effectuées sur le(s) compte(s) ajouté(s) dans sa Synthèse multibanque.

La Banque n'est en aucun cas responsable des informations et données obtenues à partir des sites en ligne des établissements ainsi que de l'actualisation de ces informations et données. Par ailleurs, la Banque ne sera en aucun cas responsable de tout incident impactant le matériel et/ou les logiciels du Client consécutif à un virus ou autre programme similaire capable d'interrompre, de détruire ou d'altérer tout programme, tout ordinateur ou

tout moyen de communication électronique ou d'en limiter la fonctionnalité.

Le Client donne son accord exprès à la divulgation de la liste de l'ensemble de ses documents de chaque établissement sélectionné au profit de la Banque et de ses prestataires dans la limite strictement nécessaire à la réalisation des opérations de maintenance et d'assistance sur l'utilisation du service d'agrégation de documents.

Afin d'améliorer les fonctionnalités du service d'agrégation de documents et d'en assurer la maintenance, la Banque pourra en suspendre l'accès pour une période déterminée et sans préavis.

Les documents sont mis à la disposition du Client pendant une durée minimale de cinq ans. Par ailleurs, en cas de résiliation du présent Contrat, l'ensemble des documents enregistrés sera définitivement supprimé et ce sans condition minimale de durée.

### 2.16. Messagerie Banque / Client

La Banque met à la disposition du Client sur le site transactionnel, accessible après identification via les données de sécurité personnalisées, un espace d'information personnel dit « Messagerie » au sein duquel le Client pourra prendre connaissance des diverses informations qui lui seront adressées.

### 2.17. Souscription de contrats en ligne

Le Client peut souscrire certains contrats ou certaines options qu'il n'aurait pas souscrites lors de la conclusion du présent Contrat directement en ligne. Après s'être identifié et authentifié sur le site de la Banque, le Client sélectionne l'Option à laquelle il souhaite adhérer ou le produit qu'il souhaite souscrire. Il accède alors à un rappel des caractéristiques de l'Option ou du produit, aux conditions contractuelles et, le cas échéant, à la tarification applicable. Le Client doit alors valider sa demande en composant son code confidentiel, et/ou, le cas échéant, le code à usage unique qui lui est communiqué par la Banque (SMS ou serveur vocal) sur le téléphone déclaré par le Client dans les conditions de l'article 2.3.2.2. Tous les produits et Options accessibles à la souscription ou à l'adhésion en ligne le sont, sous réserve de l'accord de la Banque sur le dossier du Client. Le Client ayant souscrit en ligne peut, durant la durée du Contrat, demander à son agence de lui communiquer une copie des conditions contractuelles à jour applicables à l'Option à laquelle il a adhéré ou au produit souscrit.

Pour les contrats souscrits à distance par le biais des services de la Banque en ligne ou à la suite d'un acte de démarchage, le Client disposera d'un délai de rétractation ou de renonciation réglementaire conformément aux dispositions du législatives et réglementaires selon la matière concernée. Dans l'hypothèse où le Client souhaiterait se rétracter, il pourra utiliser le bordereau de rétractation mis à sa disposition dans son espace « Demandes ». Il aura la possibilité d'éditer ce bordereau de rétractation, de le compléter et de le signer, et de le renvoyer à son agence. En l'absence de ce texte, le Client pourra exercer son droit de rétractation par simple écrit remis par tout moyen à son agence, écrit dont il appartiendra au Client de conserver la preuve de la remise. Le Client aura également la possibilité d'exercer son droit de rétractation en cliquant sur le bouton « Se rétracter » prévu à cet effet dans son espace Demandes.

En ce qui concerne les contrats de crédits à la consommation souscrits à distance par le biais des services de la Banque en ligne ou à la suite d'un acte de démarchage, le Client pourra exercer son droit de rétractation uniquement en retournant par lettre recommandée avec avis de réception le bordereau de rétractation prévu à cet effet.

En ce qui concerne les contrats d'assurance automobile, conformément aux dispositions légales, le Client ne bénéficie pas d'un délai de rétractation.

En ce qui concerne les contrats d'assurance habitation, souscrits à distance par le biais des services de la Banque en ligne ou à la suite d'un acte de démarchage, le Client dispose d'un délai de 14 jours calendaires révolus pour exercer son droit de renonciation au contrat sans avoir à justifier de motif ni à supporter de pénalités. Le Client peut exercer son droit de renonciation uniquement en retournant par lettre recommandée avec avis de réception ou par un envoi recommandé électronique avec demande d'avis de réception le bordereau prévu à cet effet.

En ce qui concerne les contrats d'assurance vie rachetables et les contrats de capitalisation, le délai de renonciation est décompté dans les conditions prévues par les dispositions contractuelles.

## 2.18. Services Contrats et Demandes

### 2.18.1 Contrats

La Banque met à la disposition du Client sur le site transactionnel, un espace d'information personnel dit "Contrats" au sein duquel la Banque communique au Client divers documents contractuels dématérialisés signés ou validés électroniquement, ainsi que l'Entretien Conseil dématérialisé et signé électroniquement, le cas échéant.

Les documents contractuels et l'Entretien Conseil dématérialisé et signé électroniquement sont mis à disposition par la Banque pendant toute la durée du présent Contrat.

Le Client devra procéder régulièrement à l'impression ou la sauvegarde sur les supports numériques de son choix, de l'ensemble des documents mis à sa disposition dans l'espace « Contrats ». Le Client est responsable de ses sauvegardes et de leur compatibilité au regard de l'évolution des systèmes informatiques.

Les documents contractuels sont mis à la disposition du Client par la Banque sur son site transactionnel. L'accès à ces informations est protégé par l'utilisation par le Client de l'identifiant qui lui a été attribué par la Banque et par le code confidentiel qu'il s'est choisi ou par tout autre système qui viendrait s'y substituer.

Le Client reconnaît que les documents contractuels lui sont opposables à compter de leur mise à disposition en ligne par la Banque.

Chaque document contractuel mis à disposition du Client fait l'objet d'une notification adressée par la Banque au Client conformément aux dispositions de l'article 2.14.2.3. Notifications.

L'attention du Client est attirée sur le fait qu'en cas de clôture de ses comptes bancaires ou de résiliation du présent Contrat, il ne pourra plus consulter en ligne ses documents contractuels. Il lui appartient donc de procéder à la sauvegarde de ses documents dématérialisés avant la résiliation effective de sa convention de compte ou du présent Contrat.

Par ailleurs, le Client aura toujours la possibilité de se rapprocher de son agence habituelle afin d'obtenir les documents sous format papier pendant une durée de 5 ans à compter de la clôture de ses comptes bancaires ou de la résiliation du présent Contrat.

### 2.18.2 Demandes

La Banque met à la disposition du Client sur le site transactionnel, un espace d'information personnel dit "Demandes" au sein duquel le Client pourra prendre connaissance des diverses informations qui lui seront adressées.

Le client sera informé par tout moyen par la Banque de l'avancement du traitement de ses demandes.

C'est par l'intermédiaire de cet espace « Demandes » que la Banque accusera réception de ses demandes de souscription de produits effectuées directement en ligne (cf. « 2.17. Souscription de contrats en ligne ») ou à distance et communiquera au Client des informations sur le statut de sa demande.

C'est également par l'intermédiaire de cet espace que la Banque proposera au Client de réaliser des actions comme la signature électronique, la transmission sécurisée de documents justificatifs, la consultation de ses documents contractuels et l'exercice de son droit de rétractation ou, pour le produit d'assurance automobile et d'assurance habitation, l'annulation des propositions d'Assurance qui lui sont faites.

#### 2.18.2.1. Durée de mise à disposition des demandes

Les demandes sont mises à la disposition du Client, au moins jusqu'à leur traitement définitif comme les contrats en attente de signature par un des co-titulaires.

Ainsi, les demandes de souscription de produits seront visibles au moins jusqu'à la fin de la souscription, prenant en compte le délai de rétractation. En ce qui concerne les produits d'assurance automobile et d'assurance habitation, les demandes seront visibles pendant toute la durée de validité des propositions d'assurance.

#### 2.18.2.2. Accès aux demandes en ligne

Les demandes en ligne sont mises à la disposition du Client par la Banque à travers son service Banque en ligne sur son site transactionnel. L'accès à

ces informations est protégé par l'utilisation par le Client de ses Données de sécurité personnalisées ou par tout autre système qui viendrait s'y substituer.

#### 2.18.2.3. Notifications

Le Client est informé par tout moyen par la Banque de la mise à disposition de tout document ou toute information dans son espace « Contrats ». Le Client accepte de recevoir des notifications de la part de la Banque sur son adresse électronique personnelle et/ou sur son numéro de téléphone portable communiqué(s) à la Banque.

Il appartient donc au Client de s'assurer de l'exactitude de ses coordonnées (adresse électronique personnelle, numéro de téléphone portable). A ce titre, il est précisé que la responsabilité de la Banque ne serait être recherchée en cas de non-réception de notification résultant de coordonnées non mises à jour par le Client ou par le blocage de la notification par son système (par exemple : anti-spam mal paramétré).

Par ailleurs, la Banque ne serait être tenue responsable de la méconnaissance des informations ou documents mis à disposition du Client dès lors que les notifications ont été adressées au Client. Il appartient au Client de se connecter sur son site transactionnel afin de prendre connaissance des documents et/ou informations mis à sa disposition dans l'un des espaces.

## 2.19. Service Envoi de documents

La Banque met à la disposition du Client, depuis l'espace Documents, une fonction de transmission sécurisée de documents nécessaires au traitement des demandes du Client.

Les formats et tailles des documents ne doivent pas dépasser les capacités suivantes : seuls les documents au format doc, docx, xls, xlsx, ppt, pptx, pdf, jpg, tif ou png ayant un volume inférieur à 6Mo sont acceptés au téléchargement. La Banque se réserve la possibilité de faire évoluer les formats et tailles mentionnés ci-dessus en fonction des produits souscrits, une information par tout moyen sera faite aux Clients en ce sens.

Une fois le document téléchargé, le Client doit le caractériser. Pour l'aider dans cette démarche, une liste déroulante est proposée au Client qui doit renseigner le nom du document, sa catégorie et sa sous-catégorie. Le document peut alors être transmis à la Banque de façon sécurisée.

Il est précisé, ici, que la qualité du document doit permettre une lisibilité suffisante pour sa prise en compte par la Banque. Si la qualité du document ne permet pas à la Banque de lire le document, elle en informera le Client par tout moyen, ce dernier devra alors transmettre de nouveau ce document avec une meilleure qualité via l'espace « Envoi de documents » ou par tout autre moyen.

La Banque se réserve également la possibilité de demander tout document complémentaire nécessaire au traitement de la demande du Client.

Il est précisé ici qu'en ce qui concerne les produits d'assurance automobile, les dispositions ci-avant s'appliquent à l'exception de la caractérisation du document.

## 2.20. Service de restitution d'informations sur mobile

### 2.20.1. Accès sur mobile

Conformément à l'article 2.2 du Contrat, le Client peut accéder, via l'application mobile de la Banque, au Service grâce à son téléphone mobile, une tablette tactile ou tout autre objet connecté compatible.

L'application mobile de la Banque permet au Client d'effectuer des opérations sur ses comptes. L'accès à certaines fonctionnalités de l'application mobile de la Banque est soumis à l'utilisation des Données de sécurité personnalisées prévues à l'article 2.3 du Contrat.

Toutefois, il est précisé que par dérogation à l'article 2.3 précité, le dispositif V-P@ss est le seul dispositif d'authentification forte disponible sur l'application mobile de la Banque. Dès lors, l'accès et l'utilisation du Service via l'application mobile de la Banque, lorsqu'ils nécessitent une authentification forte du Client, ne seront possibles que si le dispositif V-P@ss a été activé.

### 2.20.2. Personnalisation

En cas d'utilisation de l'application mobile de la Banque qu'il a téléchargée sur son terminal mobile, le Client peut accéder depuis la page d'accueil de l'application à un service de restitution d'informations sans avoir à s'identifier ni à s'authentifier à chaque connexion. Lui sont alors restitués, le solde du

compte qu'il aura paramétré, les trois dernières opérations enregistrées sur ce compte et, le cas échéant, l'encours de la carte bancaire à débit différé fonctionnant sur le compte précité qu'il aura paramétrée ainsi que les trois dernières opérations réalisées avec cette carte bancaire.

Pour pouvoir bénéficier du service le Client doit paramétrer, à partir de l'application mobile, après s'être identifié et authentifié, le compte et, le cas échéant, la carte dont il souhaite voir les informations restituées.

Le Client ne peut paramétrer la restitution du solde et des trois dernières opérations enregistrées que pour un seul des comptes du périmètre du présent Contrat (cf. 2.6. « Périmètre du Contrat ») et la restitution des opérations et de l'encours carte bancaire à débit différé que pour l'une de ses cartes bancaires à débit différé.

En paramétrant le service de restitution d'informations, le Client accepte qu'un jeton (cookie) soit installé sur son terminal mobile.

Le Client accepte la levée du secret bancaire au profit de tiers qui pourraient avoir accès aux informations restituées sans identification, notamment suite au vol ou à la perte du terminal mobile. Il appartient au Client de procéder au blocage de ses accès (temporaire ou avec réinitialisation du code confidentiel) sans délai, dans les conditions définies au 2.4.2 afin de mettre fin à la restitution des informations précitées.

Le Client pourra à tout moment modifier le paramétrage ou désactiver le service de restitution en s'identifiant et s'authentifiant via l'application mobile.

La désinstallation et/ou réinstallation de l'application, la réinitialisation du terminal mobile ou le blocage du service (temporaire ou avec réinitialisation du code confidentiel) tel que prévu au 2.4.2 entraînent la désinstallation du jeton et nécessitent un nouveau paramétrage du service par le Client qui souhaiterait continuer à bénéficier du service de restitution des informations postérieurement à la survenance de l'un des événements précités.

## **2.21. Relations avec les prestataires d'initiation de paiement et les prestataires de service d'information sur les comptes**

Le Client peut librement avoir recours à un prestataire de service d'initiation de paiement ou à un prestataire de service d'information sur les comptes. La Banque invite cependant le Client à s'assurer que lesdits prestataires se conforment à l'ensemble de la réglementation applicable et la Banque ne saurait être tenue pour responsable, en dehors des cas prévus par les présentes et la réglementation applicable, en cas de défaillance ou de manquement à ses obligations par le prestataire de service d'initiation de paiement ou de service d'information sur les comptes.

Ces services ne peuvent être utilisés que pour les comptes de paiement dont le Client est titulaire. Sous cette réserve, la Banque donnera accès, sur demande du prestataire de service de paiement, à l'ensemble des comptes auxquels le Client a accès en consultation pour le service d'information sur les comptes et/ou exécutera les opérations initiées par un prestataire de service de paiement à partir de l'ensemble des comptes auxquels le Client a accès pour effectuer des transactions.

L'utilisation d'un Code à usage unique ou du dispositif V-P@ss sera requise, lors du premier accès du prestataire de services de paiement rendant un service d'information sur les comptes ainsi que dans les mêmes conditions que pour l'utilisation du Service.

Le cas échéant, il appartient au Client de convenir, avec le prestataire de service de paiement, des comptes de paiement auxquels celui-ci est autorisé à accéder ou d'informer le prestataire de service de paiement du retrait de son consentement.

Les opérations peuvent être initiées par l'intermédiaire d'un prestataire de services de paiement dans les mêmes conditions que lorsqu'elles sont initiées directement par le Client via le Service.

A ce titre, il est précisé que le Client ne peut révoquer un ordre de virement à exécution immédiate après avoir donné son consentement à ce que son prestataire de services de paiement initie l'opération de paiement.

Les ordres de virement transmis via les services d'un prestataire de services de paiement sont exécutés conformément à l'identifiant unique communiqué par le prestataire de services ainsi que pour le montant et selon les modalités communiquées par celui-ci.

En tout état de cause, la Banque se réserve le droit de refuser, à un prestataire

de services de paiement fournissant un service d'information sur les comptes ou un service d'initiation de paiement, l'accès au compte du Client sur la base de raisons objectivement motivées ou documentées liées à un accès non autorisé ou frauduleux au compte de la part de ces prestataires, y compris l'initiation non autorisée ou frauduleuse d'une opération de paiement.

Dans ce cas, la Banque informera le Client, par tout moyen et, en tout état de cause, de manière sécurisée, du refus d'accès au compte et des raisons de ce refus. Cette information sera, si possible, donnée au Client avant que l'accès ne soit refusé et, au plus tard, immédiatement après ce refus, à moins que la communication de cette information ne soit pas envisageable pour des raisons de sécurité objectivement justifiées, ou soit interdite en vertu d'une autre disposition du droit de l'Union ou de droit national pertinente.

## **2.22. Procédure d'interrogation du solde du compte**

Dans le cas où le Client aurait donné son consentement exprès à la Banque pour que l'émetteur d'un moyen de paiement lié à une carte puisse obtenir confirmation de la part de la Banque que le montant nécessaire à l'exécution de l'opération de paiement liée à la carte est disponible sur le compte du Client, la Banque s'acquittera de ses obligations en la matière sous réserve que l'ensemble des conditions prévues à l'article L. 133-39 du code monétaire et financier soient réunies. Le Client peut demander à la Banque de lui communiquer l'identification de l'émetteur de l'instrument de paiement concerné et la réponse qui lui a été communiquée par la Banque.

## **2.23. Mobilité bancaire**

En cas de souscription par le Client à un service d'aide à la mobilité bancaire permettant le changement automatisé des domiciliations bancaires de ses virements et prélèvements réguliers, proposé gratuitement et sans condition par la Banque lors de l'ouverture du compte, le Client pourra accéder au site « mobilité bancaire » au travers du site transactionnel de la Banque après identification via les Données de sécurité personnalisées mentionnées à l'article 2.3. En cliquant sur le lien « mobilité bancaire » mis à sa disposition sur le site transactionnel, le Client accèdera au site « La mobilité bancaire » lui permettant de créer un mandat de mobilité et de suivre chacune des étapes de la mobilité bancaire de son ou ses comptes concernés.

## **2.24. Partenariats**

### **2.24.1. Description**

La Banque met à la disposition du Client un service de mise en relation avec des partenaires externes choisis par la Banque du fait de leur expertise sur un secteur d'activités spécifique (ci-après « Partenaires » ou « Partenaire »). Grâce à ce service, le Client pourra bénéficier d'avantages sur les services ou produits proposés par ces Partenaires.

Depuis la rubrique, le Client aura la possibilité d'être redirigé vers le site du Partenaire en cliquant sur le lien présent sur la page de description de l'offre du Partenaire.

### **2.24.2. Communication des données à caractère personnel aux Partenaires**

Le Client est informé que ses données à caractère personnel pourront être transmises au(x) Partenaire(s) afin de fluidifier son parcours auprès du (des) Partenaire(s).

Toute communication de données à caractère personnel du Client à un Partenaire sera nécessairement soumise au recueil du consentement du Client conformément à la réglementation relative à la protection des données personnelles et à l'article 2.21 des présentes.

Pour ce faire, la Banque recueillera le consentement du Client via un formulaire qui s'affichera dès que le Client cliquera sur le lien internet d'un Partenaire.

Le Client devra alors manifester son consentement en répondant « oui » ou « non » à la transmission de ses données à caractère personnel.

Le Client aura toujours la possibilité de ne pas autoriser la transmission de ses données à caractère personnel vers un Partenaire en ne complétant pas le formulaire et en cliquant sur la croix de fermeture du formulaire ou en cliquant sur « non » à la transmission de ses données personnelles. Dans un tel cas, la Banque ne transmettra aucune donnée à caractère personnel au Partenaire.

Il est précisé que des informations concernant le service ou produit souscrit par le Client auprès d'un Partenaire (détail de la prestation, éléments constitutifs du service ou du produit, date d'achat, etc.) pourront être affichées dans l'espace personnel connecté. Il sera également proposé au Client un lien lui permettant d'être redirigé directement vers le site du Partenaire une fois le service ou produit souscrit.

### **2.24.3. Gestion du consentement du Client à la transmission de ses données à caractère personnel vers le(s) Partenaire(s)**

Le Client pourra à tout moment modifier ses choix directement sous la rubrique « Données personnelles » de son espace personnel connecté. Depuis cette rubrique, il pourra consulter et retirer, à tout moment, les consentements exprimés, en cours de validité, pour la transmission de ses données à caractère personnel à chacun des Partenaires proposés par la Banque directement sur son espace personnel connecté.

Le Client pourra également manifester son consentement, à tout moment, pour que la Banque transmette ses données à caractère personnel vers un Partenaire identifié pour lequel il n'avait pas consenti initialement à la transmission de ses données à caractère personnel.

### **2.24.4. Responsabilité de la Banque**

En cas de souscription à un service ou produit proposé par un Partenaire, il est précisé que la Banque n'est pas partie au contrat conclu entre le Client et le Partenaire. La Banque n'a qu'un rôle d'apporteur d'affaires auprès de ses Partenaires et de teneur de compte du Client.

La Banque sélectionne ses partenaires suivant des critères de qualité d'exécution et de satisfaction client. Toutefois, sa responsabilité ne pourra en aucun cas être engagée en cas de non-conformité ou de défaut du service ou produit fourni par le Partenaire. La Banque restera étrangère à tout litige commercial pouvant survenir entre le Client et le Partenaire, le Client devra se rapprocher du Partenaire pour la résolution de ce litige.

## **2.25. Responsabilité de la Banque**

La Banque s'engage à mettre en œuvre tous les moyens dont elle dispose pour assurer le fonctionnement des services de Banque en ligne dans les conditions et selon les modalités définies aux présentes.

La Banque n'est pas responsable du transport des données, de la qualité et de la disponibilité des réseaux de télécommunication ; à ce titre, elle est étrangère à tout litige susceptible de survenir entre le Client et l'opérateur de communications électroniques. La Banque n'est pas responsable des interruptions de services par suite de cas fortuits ou de force majeure, et notamment de celles résultant de conflits sociaux même partiels survenant à la Banque ou chez tout autre intermédiaire intervenant dans le fonctionnement de ses produits télématiques, de défaut de fourniture de courant électrique, ou encore d'entraves au bon fonctionnement du système perpétrées par des tiers depuis des réseaux publics (déné de service).

De même la Banque n'est pas responsable des conséquences d'un défaut de sécurité ou de fiabilité (matériel ou logiciel) du terminal de connexion (ordinateur, téléphone mobile, tablette,...) utilisé par le Client.

Le Client est responsable de toutes les conséquences qui résulteraient d'une erreur de transmission ou de manipulation de sa part.

La responsabilité de la Banque est également dérogée en cas :

- d'interruption de service consécutive à un matériel défaillant du Client ou du réseau de télécommunication ;
- d'interruption consécutive à l'actualisation des informations nécessaires au bon fonctionnement du service ou à tout acte de maintenance.

Les informations communiquées et/ou les opérations bancaires effectuées dans le cadre du présent Contrat s'entendent sauf erreur ou omission et sous réserve du dénouement des opérations en cours.

## **2.26. Preuve des opérations**

Pour les services de Banque en ligne, il est expressément convenu que la reproduction sur tous supports informatiques et enregistrements téléphoniques conservés par la Banque durant la période fixée par la réglementation, constitue un moyen de preuve des opérations effectuées par le Client et pourra être produite le cas échéant en cas de litige.

## **2.27. Secret bancaire**

En l'état de la technologie, la confidentialité ne peut pas être intégralement garantie sur certains canaux. Par conséquent, la souscription à d'éventuels services ou l'utilisation de matériels faisant intervenir la fonction messagerie électronique, wap, wi-fi ou tout autre canal sur lequel la confidentialité ne peut être garantie, implique l'acceptation par le Client d'un risque d'accès par un tiers non autorisé à des données confidentielles le concernant, et entraîne de sa part une autorisation expresse de la levée du secret bancaire.

## **2.28. Durée/Résiliation**

Le présent Contrat prend effet à compter de sa signature pour une durée indéterminée.

Le Client peut, à tout moment, résilier son Contrat en notifiant sa décision par lettre recommandée avec avis de réception à son agence. La résiliation prend effet à la date de réception de l'ordre de résiliation, sous réserve du dénouement des opérations en cours étant précisé que le montant des redevances en cours du mois de la résiliation restent acquises à la Banque et/ou à régler à l'échéance mensuelle.

Le Client peut, par ailleurs, résilier certains services ou options sans résilier pour autant le présent Contrat. La résiliation prend effet à la date de réception de la demande par la Banque, sous réserve des opérations en cours. En revanche, la résiliation du présent Contrat entraînera automatiquement la résiliation des services ou options diverses dudit Contrat souscrits par ailleurs.

La Banque peut à tout moment résilier le présent Contrat ou seulement certains services ou options inclus dans le présent Contrat sous réserve de respecter un préavis de deux mois. Toutefois, le présent Contrat peut être suspendu par la Banque sans aucune formalité et sans préavis pour des raisons de sécurité et résilié sans aucune formalité et sans préavis en cas d'irrégularité, d'abus dans l'utilisation ou de faute grave de la part du Client, notamment en cas de non paiement des sommes dues au titre du présent Contrat.

En cas de résiliation totale ou partielle, pour quelque motif que ce soit, les Parties sont tenues de prendre toutes les dispositions utiles en vue du dénouement des opérations en cours.

Enfin, la Banque se réserve le droit de suspendre sans notification ni préavis les effets du Contrat en cas de procédure judiciaire rendant les comptes indisponibles, ou en cas d'opposition par un tiers ou un co-titulaire sur un ou des comptes inclus dans le périmètre du Contrat.

La résiliation du présent Contrat n'a pas d'effet sur les autres contrats signés entre la Banque et le Client, ces derniers se poursuivant selon les modalités définies par ailleurs. En revanche, la résiliation de la Convention de compte entraînera de plein droit la résiliation du présent Contrat.

## **2.29. Tarification**

L'abonnement au Service est gratuit.

Néanmoins, la tarification du Service peut être révisée à tout moment par la Banque qui se réserve la possibilité de facturer ultérieurement certaines options ou services supplémentaires.

Dans ce cas, les éventuels abonnements ou frais complémentaires qui pourraient résulter d'options ultérieures seront portés à la connaissance du Client lors de la souscription desdites options et s'agissant d'une révision tarifaire, en tout état de cause, deux mois avant son entrée en vigueur. A défaut de résiliation de sa part dans ce délai de deux mois, le Client est réputé avoir accepté les nouvelles conditions qui lui seront applicables.

Le tarif applicable aux opérations effectuées sur un compte privé et donnant lieu à une facturation particulière (opérations sur titre notamment), est celui repris dans les « Conditions et tarifs » applicables à la clientèle des particuliers, jointes aux présentes et faisant partie intégrante du Contrat.

Le Client conserve par ailleurs la charge des coûts de communication dont le montant lui est facturé par l'exploitant du réseau de télécommunications.

## **2.30. Modification du Contrat**

Du fait du caractère évolutif des technologies utilisées et des extensions successives des services proposés notamment, la Banque pourra proposer à tout moment et par tout moyen la modification des prestations et des termes du présent Contrat.

Cette information devra parvenir au Client au moins deux mois avant l'entrée en vigueur des modifications.

Durant ce délai, en cas de désaccord, le Client a la possibilité de résilier, sans frais, le Contrat par simple lettre. Passé ce délai, sans réponse de sa part, le Client est réputé avoir accepté ces modifications.

### **2.31. Protection des données à caractère personnel**

Le Client est informé que la Banque pourra communiquer aux sociétés du Groupe Crédit du Nord ou encore à des tiers pour les besoins de gestion ou à des sous-traitants les données nécessaires à l'exécution des prestations.

Les données personnelles recueillies à l'occasion des présentes, seront, sauf opposition pour motifs légitimes des personnes qu'elles concernent, enregistrées et conservées en mémoire informatique pour des nécessités de gestion et de prévention de la fraude. Ces données pourront en outre être utilisées notamment pour des sollicitations commerciales sauf opposition des personnes qu'elles concernent sans qu'elles aient à motiver leur demande. Cette opposition peut être notifiée à tout moment par écrit. Elles pourront, au regard des finalités mentionnées ci-dessus, être communiquées aux sociétés du Groupe Crédit du Nord, ainsi qu'aux partenaires, courtiers, assureurs, sous-traitants et prestataires de la Banque.

Le Client pourra exercer ses droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation du traitement ainsi que son droit à la portabilité conformément aux dispositions de sa Convention de compte.

Le Client a le droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), autorité de contrôle en charge du respect des obligations en matière de données à caractère personnel.

### **2.32. Agrément et contrôle de la Banque**

La Banque est un établissement de crédit de droit français agréé par la Banque Centrale Européenne (BCE) habilité à effectuer toutes les opérations de Banque. Elle fournit des services de paiement. La liste des prestataires de

services de paiement est disponible sur le site Internet de la Banque de France (<http://www.acpr.banque-france.fr/accueil.html>) ou auprès de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution à l'adresse postale suivante : Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution – 61 rue Taitbout – 75 436 Paris Cedex 09.

La Banque est soumise d'une part au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution notamment pour le respect des règles liées à la protection de la Clientèle et d'autre part à la supervision de la Banque Centrale Européenne (BCE) pour sa solidité financière.

### **2.33. Relations Clientèle, réclamations et recours**

En cas de difficultés dans le fonctionnement ou l'utilisation des services Internet Professionnel et/ou Étoile Direct Pro, le Client peut se rapprocher de son agence (dont le numéro de téléphone figure sur son relevé de compte), du service en charge des relations Clients et du Médiateur dans les conditions définies dans sa Convention de compte.

### **2.34. Garantie des dépôts et des titres**

Les espèces déposées, les titres conservés et les cautions délivrées par la Banque sont garantis par le Fonds de Garantie des Dépôts et de Résolution (FGDR – 65 rue de la Victoire – 75009 Paris), chargé d'indemniser le Client en cas de faillite de la Banque et d'indisponibilité des avoirs. Toutes les informations relatives à ces garanties sont disponibles sur le site du FGDR à l'adresse suivante. <http://www.garantiedesdepots.fr/>.

### **2.35. Loi applicable et attribution de compétence**

Le présent Contrat ainsi que les échanges effectués au cours de la relation contractuelle sont et seront exclusivement rédigés en langue française. En cas de traduction dans une autre langue, seul le texte en français fait foi.

La loi applicable aux relations précontractuelles entre les Parties ainsi qu'au présent Contrat pour son interprétation et son exécution est la loi française.

La Banque et le Client font attribution expresse de compétence aux tribunaux de commerce français.

# ANNEXE SERVICE ÉTOILE INFOS PRO — CONDITIONS GÉNÉRALES

## 1. OBJET

La Banque met à disposition du Client, dans les conditions énoncées ci-après le service Étoile Infos Pro qui permet à ce dernier de recevoir de la Banque des messages courts sur téléphone mobile (SMS) ou des messages à son adresse e-mail, indépendamment de sa domiciliation, l'informant notamment sur des événements enregistrés sur le compte professionnel et/ou privé pour lequel le service est souscrit, sous réserve d'avoir été sélectionnés par ses soins dans les Conditions Particulières ou directement sur le site transactionnel de la Banque.

Les fonctions actuellement disponibles sont évolutives et destinées à permettre au Client de recevoir des messages d'alertes portant sur des événements concernant les produits et services dont il bénéficie auprès de la Banque et sur lesquels il souhaite recevoir des informations sélectionnées.

## 2. SÉLECTION DES INFORMATIONS

Le Client sélectionne les événements dans les Conditions Particulières ou directement sur le site transactionnel de la Banque. Ce choix est effectué par le Client sous sa responsabilité et en toute indépendance, la Banque n'ayant pas à se prononcer sur la cohérence ou la pertinence des événements sélectionnés.

Lorsque la Banque est informée de la réalisation de l'événement, elle adresse un message d'alerte au Client par le mode de transmission (SMS, e-mail, ...) choisi par ce dernier.

Le Client fait son affaire personnelle du matériel et s'est assuré de sa compatibilité avec le service de la Banque. En conséquence, la Banque est étrangère à tout litige pouvant survenir avec le fournisseur d'accès, l'opérateur ou encore le transporteur d'informations.

Les événements sélectionnés ou le mode de transmission peuvent être à tout moment modifiés par le Client. La prise en compte des nouveaux choix intervient dans le délai de 24 heures ouvrées à compter de l'enregistrement des nouveaux paramètres demandés par le Client en ligne, ou par téléphone ou de la réception de la lettre qu'il aura adressée à son agence.

## 3. RESPONSABILITÉS

Les messages d'alertes communiqués par la Banque sur les comptes ne concernent que les opérations comptabilisées la veille ouvrée de la transmission du message d'alerte, à l'exception des opérations en cours.

La Banque s'engage à faire ses meilleurs efforts pour assurer le fonctionnement du présent service dans les meilleures conditions, étant précisé qu'elle contracte une obligation de moyens et qu'elle ne saurait être responsable de la non réception de messages d'alertes résultant notamment des aléas liés au mode de transmission choisi par le Client. Il appartient à ce dernier de vérifier l'heure et la date de l'information par rapport à l'heure et à la date de la réception du message d'alerte, ainsi que la cohérence de l'information eu égard à la situation habituelle de son compte et des autres informations qu'il a l'habitude de recevoir par écrit de la Banque, compte tenu des altérations susceptibles de se produire sur le contenu des informations transmises par l'intermédiaire de ces canaux.

La Banque n'est pas responsable du transport des données, de la qualité de la disponibilité des réseaux de télécommunication ni des interruptions de services par suite de cas fortuits ou de force majeure ; et notamment de celles résultant de conflits sociaux même partiels survenant à la Banque ou chez tout autre intermédiaire intervenant dans le fonctionnement des produits télématiques ou encore de défaut de courant électrique.

Il appartient par conséquent au Client de vérifier l'exactitude et la pertinence des informations reçues préalablement à toute éventuelle utilisation de celles-ci, utilisation qui devra en tout état de cause être effectuée avec discernement et conformément aux opérations habituelles effectuées sur ses comptes. La Banque ne pourra pas être tenue responsable des décisions, quelle que soit leur nature, prises par le Client à la suite des messages

d'alertes, ce que le Client reconnaît expressément.

Ces messages d'alertes adressés par la Banque ne peuvent pas donner lieu à des messages de réponse de la part du Client. Tout message de réponse à un message d'alerte adressé par le Client à la Banque et empruntant le canal utilisé pour le message d'alerte ne sera pas pris en compte.

En cas de changement du numéro de téléphone mobile ou de l'adresse e-mail communiqué à la Banque, le Client est responsable de la mise à jour de ces données. Ces informations devront être communiquées, par écrit, sans délai. À défaut, la Banque ne pourra voir sa responsabilité engagée pour le cas où les informations dues au Client ne pourraient lui parvenir.

A toutes fins utiles, il est rappelé au Client que le service Etoile Infos Pro ne permet pas à ce dernier de recevoir les informations relatives aux instruments à effet de levier en cas de baisse de leur valeur, lesdites informations étant adressées par la Banque dans les conditions et selon les modalités indiquées dans la convention de compte titres et de services d'investissement.

## 4. PREUVE

Les enregistrements informatiques des informations communiquées par la Banque constitueront, sauf preuve contraire, la preuve des messages d'alertes, ce que le Client accepte expressément. Ces enregistrements informatiques seront conservés durant une période de trois mois à compter de l'envoi des messages d'alertes. Passé ce délai, aucune réclamation sur un message d'alerte ne sera alors recevable.

Toute réclamation formulée durant ces trois mois doit être adressée par lettre recommandée à l'agence qui tient le compte pour lequel le service est souscrit.

## 5. TARIFICATION

Le présent Contrat donne lieu au paiement d'un abonnement mensuel forfaitaire. Tout message d'alerte supplémentaire au forfait fera l'objet d'une facturation unitaire. Le montant de l'abonnement mensuel et des messages d'alertes supplémentaires est précisé dans la brochure « Conditions et tarifs » et est porté à la connaissance du Client lors de son adhésion. Les frais relatifs au présent Contrat sont débités par la Banque sur le compte indiqué par le Client aux Conditions Particulières et à défaut sur le compte pour lequel le service est souscrit.

Le montant des frais peut être modifié à tout moment par la Banque qui en informera préalablement le Client par tout moyen à sa convenance. À défaut de résiliation du Contrat passé un délai de 30 jours suivant l'information, le Client est réputé avoir accepté la modification.

En outre, le Client conserve à sa charge les coûts de communication et de connexion dont le montant lui est directement facturé par l'exploitant du réseau de télécommunication.

## 6. MODIFICATION DU CONTRAT

La Banque se réserve le droit de modifier le présent Contrat. Les modifications seront portées à la connaissance du Client par tout moyen avant leur entrée en vigueur. L'absence de contestation écrite du Client auprès de la Banque passé un délai d'un mois suivant l'information vaut acceptation des modifications par le Client. Dans le cas où le Client refuse les modifications proposées par la Banque, il peut résilier le présent Contrat dans les conditions prévues à l'article 9.

## 7. CONFIDENTIALITÉ

En l'état actuel de la technologie, la confidentialité des informations ne peut pas être garantie sur le réseau téléphonique mobile et sur Internet ; en conséquence et en souscrivant ce service, le Client accepte le risque d'accès par un tiers non autorisé à des données confidentielles le concernant, ce qui entraîne de sa part une autorisation expresse de la levée du secret

bancaire. En outre, le Client est responsable de la sécurité de son terminal mobile ou de son installation informatique ; il lui appartient de prendre à cet effet toutes les mesures de sécurité pour éviter toutes consultations ou manipulations frauduleuses à partir de son terminal mobile ou de son installation informatique.

## 8. DONNÉES PERSONNELLES

Le Client est informé que la Banque pourra communiquer aux sociétés du Groupe Crédit du Nord ou encore à des tiers pour les besoins de gestion ou à des sous-traitants les données nécessaires à l'exécution des prestations.

Les données personnelles recueillies à l'occasion des présentes, seront, sauf opposition pour motifs légitimes des personnes qu'elles concernent, enregistrées et conservées en mémoire informatique pour des nécessités de gestion et de prévention de la fraude. Ces données pourront en outre être utilisées notamment pour des sollicitations commerciales sauf opposition des personnes qu'elles concernent sans qu'elles aient à motiver leur demande. Cette opposition peut être notifiée à tout moment par écrit. Elles pourront, au

regard des finalités mentionnées ci-dessus, être communiquées aux sociétés du Groupe Crédit du Nord, ainsi qu'aux partenaires, courtiers, assureurs, sous-traitants et prestataires de la Banque.

Le Client pourra exercer ses droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation du traitement ainsi que son droit à la portabilité conformément aux dispositions de sa Convention de compte.

Le Client a le droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), autorité de contrôle en charge du respect des obligations en matière de données à caractère personnel.

## 9. DURÉE — RÉSILIATION

Le présent Contrat prend effet à sa date d'adhésion pour une durée indéterminée. Il peut être résilié par écrit par chaque Partie à tout moment. La résiliation prend effet à la fin du mois en cours sous réserve, en cas de résiliation par le Client de la réception de la lettre par la Banque deux jours ouvrés avant le dernier jour du mois.

Les Conditions générales Service Banque en Ligne ne sont pas applicables à la Société de Banque Monaco.

**Crédit du Nord** - Société Anonyme au capital de EUR 890 263 248 - SIREN 456 504 851 - RCS Lille - N° TVA FR83 456 504 851 - Siège Social : 28 place Rihour - 59 800 Lille - Siège Central : 59 boulevard Haussmann - 75008 Paris - Société de courtage d'assurances immatriculée à l'ORIAS sous le numéro 07 023 739. **Banque Courtois** - Société Anonyme à Directoire et Conseil de Surveillance au capital de EUR 18 399 504 - SIREN 302 182 258 - RCS Toulouse - N° TVA FR15 302 182 258 - Siège Social : 33 rue de Rémusat - BP 40107 - 31001 Toulouse Cedex 6 - Société de courtage d'assurances immatriculée à l'ORIAS sous le N° 07 023 867. **Banque Kolb** - Société Anonyme à Directoire et Conseil de Surveillance au capital de EUR 14 099 103 - SIREN 825 550 098 - RCS Epinal - N° TVA FR37 825 550 098 - Siège Social : 1 et 3 place du Général de Gaulle - BP 1 - 88501 Mirecourt Cedex - Direction Centrale : 2 place de la République - BP 50528 - 54008 Nancy Cedex - Société de courtage d'assurances immatriculée à l'ORIAS sous le N° 07 023 859. **Banque Laydernier** - Société Anonyme à Directoire et Conseil de Surveillance au capital de EUR 24 788 832 - SIREN 325 520 385 - RCS Annecy - N° TVA FR87 325 520 385 - Siège Social : 10 avenue du Rhône - 74997 Annecy Cedex 09 - Société de courtage d'assurances immatriculée à l'ORIAS sous le N° 07 023 972. **Banque Nuger** - Société Anonyme à Directoire et Conseil de Surveillance au capital de EUR 11 444 581 - SIREN 855 201 463 - RCS Clermont-Ferrand - N° TVA FR88 855 201 463 - Siège Social : 5 place Michel de l'Hospital - 63000 Clermont-Ferrand - Société de courtage d'assurances immatriculée à l'ORIAS sous le N° 07 023 937. **Banque Rhône-Alpes** - Société Anonyme à Directoire et Conseil de Surveillance au capital de EUR 12 562 800 - SIREN 057 502 270 - RCS Grenoble - N° TVA FR82 057 502 270 - Siège Social : 20 et 22 boulevard Edouard Rey - BP 77 - 38041 Grenoble Cedex 9 - Siège Central : 235 Cours Lafayette - 69451 Lyon Cedex 06 - Société de courtage d'assurances immatriculée à l'ORIAS sous le N° 07 023 988. **Banque Tarneaud** - Société Anonyme à Directoire et Conseil de Surveillance au capital de EUR 26 702 768 - SIREN 754 500 551 - RCS Limoges - N° TVA FR69 754 500 551 - Siège Social : 2 et 6 rue Turgot - 87011 Limoges Cedex - Société de courtage d'assurances immatriculée à l'ORIAS sous le N° 07 023 953. **Société de Banque Monaco** - Société Anonyme monégasque au capital de EUR 82 000 000 - Siège Social : 27 avenue de la Costa - Le Park Palace - 98000 Monaco - N° RCI Monaco 19 S08 179 - N° TVA intracommunautaire FR80 000 143 809. **Société Marseillaise de Crédit** - Société Anonyme à Directoire et Conseil de Surveillance au capital de EUR 24 471 936 - SIREN 054 806 542 - RCS Marseille - N° TVA FR 79 054 806 542 - Siège Social : 75 rue Paradis - 13006 Marseille - Société de courtage d'assurances immatriculée à l'ORIAS sous le n° 07 019 357.