

ENTREPRISES &  
INSTITUTIONNELS



**SERVICE INTERNET**  
**CONDITIONS GÉNÉRALES**

**Banque Rhône-Alpes**



PLUS LOIN, AVEC VOUS

# SOMMAIRE

Objet	3
Moyens nécessaires à l'utilisation du service « Internet Entreprise et Institutionnel »	3
Accès au service « Internet Entreprise et Institutionnel »	3
Mesures de sécurité et blocage du service « Internet Entreprise et Institutionnel »	4
Preuve	4
Périmètre du Contrat	5
Délégation de Pouvoir	5
Les services et options	5
Preuve des opérations	14
Responsabilité de la Banque	14
Durée	14
Suspension – Résiliation	14
Conditions financières	15
Modification du Contrat	15
Données personnelles	15
Agrément et contrôle de la Banque	15
Relations clientèle, réclamations et retours	15
Garantie des dépôts	15
Loi applicable et attribution de compétence	15

## 1. OBJET

Le présent Contrat a pour objet de définir les Conditions Générales de fonctionnement et d'utilisation du service Internet Entreprise et Institutionnel 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.

## 2. MOYENS NÉCESSAIRES À L'UTILISATION DU SERVICE « INTERNET ENTREPRISE ET INSTITUTIONNEL »

L'accès est réservé aux Clients abonnés au service « Internet Entreprise et Institutionnel ».

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

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.

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.

## 3. ACCÈS AU SERVICE « INTERNET ENTREPRISE ET INSTITUTIONNEL »

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.

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 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.

### 3.1. Identifiants 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.

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

### 3.2. Dispositif d'authentification forte

#### 3.2.1. V-P@ss

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, de sécuriser l'accès et l'utilisation de certains services et de valider, par la saisie de son code confidentiel via le dispositif V-P@ss, 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 ou reçu par courrier d'autre part.

Le Client ou son Délégué a la possibilité de désactiver à tout moment le dispositif V-P@ss installé sur son matériel informatique, pour lui-même ou son Délégué, directement en ligne via le service ou par demande auprès de son agence. Dès lors, le Client ou son Délégué ne pourra plus avoir accès au service 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 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.

**3.2.2.** Une fois le Client identifié et authentifié dans les conditions de l'article 3 ci-dessus, 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.

## 4. MESURES DE SÉCURITÉ ET BLOCAGE DU SERVICE « INTERNET ENTREPRISE ET INSTITUTIONNEL »

#### 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.

#### 4.2. Blocage à l'initiative du Client

Le Client peut procéder au blocage de ses accès au service Internet 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 (4) fois de suite, quelle que soit la page du site transactionnel concernée, a également pour effet de bloquer l'accès au service Internet.

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 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 à la suite de tentatives de connexions infructueuses entraîne un blocage de l'ensemble des services.

#### 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 et des raisons de ce blocage, immédiatement après et directement en ligne, 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 pourra également bloquer l'accès du client au service après l'en avoir informé, à la suite de demandes de nature réglementaire ou

contractuelle lui imposant une action dans son espace client 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 au service ne pourra être rétabli qu'après une nouvelle activation du dispositif V-P@ss par le Client.

### 5. PREUVE

#### 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. Il est précisé qu'en cas de contrat conclu à la suite d'un acte de démarchage bancaire et financier tel que défini par les textes applicables en la matière, le délai de rétractation 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.

#### 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@ss 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.

## 6. PÉRIMÈTRE DU CONTRAT

Le présent Contrat permet au Client d'accéder aux comptes dont il est titulaire et qu'il aura désignés dans le « Périmètre du Contrat Internet ». Le Client pourra préciser le compte de facturation choisi. À tout moment, le Client peut demander, par courrier avec accusé de réception adressé à son agence, la modification du périmètre du présent Contrat.

Le Client peut également demander l'exclusion de certains comptes pour certaines options ou certains services.

En outre, le Client peut demander l'insertion dans son périmètre, de comptes tiers ouverts dans les livres de la Banque au nom d'une ou plusieurs filiales. Par filiales, il faut entendre les sociétés sur lesquelles le Client exerce un pouvoir de contrôle effectif au sens du 3° de l'article L. 511-71 du code monétaire et financier. L'accès à ces comptes en consultation ou en gestion est subordonné à la réception par la Banque du bordereau « Mandat Internet Consultation Gestion de comptes » dûment complété et signé par les représentants légaux des sociétés titulaires des comptes concernés, lesquelles acceptent sans réserve toutes les conséquences qui résultent de cette autorisation.

La dénonciation de l'autorisation donnée par une société filiale, dont les comptes entrent dans le périmètre du présent Contrat, adressée par lettre recommandée avec avis de réception à l'agence qui tient le compte entraîne l'exclusion des comptes de la filiale concernée du périmètre du présent Contrat, les Parties étant tenues de prendre toutes dispositions utiles pour le dénouement des opérations en cours.

## 7. DÉLÉGATION DE POUVOIR

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

Lorsque le Client a installé le dispositif 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 du service.

Pour l'émission de virements, le Client pourra délivrer un niveau d'habilitation différent à chacun des Délégués, lui permettant ainsi de distinguer les habilitations de consultation, de saisie (préparation d'un ordre) et de validation des ordres.

Pour les transferts de fichiers, le Client pourra attribuer des habilitations différentes à ses Délégués suivant qu'il souhaite les autoriser à transférer, consulter, confirmer les ordres.

Pour les relevés de LCR/BOR à payer, le Client pourra autoriser ses Délégués à consulter seulement ou à consulter et accepter ou rejeter les LCR/BOR à payer.

Pour le service de Cession de créances professionnelles Dailly (factures), le Client peut délivrer un niveau d'habilitation différent à chacun de ses délégués lui permettant de distinguer les habilitations de préparation et consultation des remises des habilitations de préparation, consultation et signature électronique des remises.

Lorsque le Client opte pour le service « Cautions et Garanties », celui-ci peut délivrer un niveau d'habilitation différent à chacun des Délégués, lui permettant ainsi de distinguer les habilitations de saisie et consultation des

habilitations de saisie, consultation et validation des demandes d'émission de garanties et de mainlevées.

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 Entreprise et Institutionnel.

Les règles de confidentialité et la présomption prévues à l'article 3 ci-dessus 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 le service Internet Entreprise et Institutionnel.

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.

## 8. LES SERVICES ET OPTIONS

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 par la Banque.

La résiliation ou la suspension d'une option n'entraînera pas la résiliation du service « Internet Entreprise et Institutionnel » qui se poursuivra, sauf dénonciation expresse par le Client ou la Banque.

### 8.1. Module « Gestion de Comptes »

Le service « Internet Entreprise et Institutionnel - Module Gestion de comptes » propose, après identification puis authentification dans les conditions de l'article 3, les fonctionnalités suivantes : consultation des comptes, virements SEPA, virements non SEPA, commande en ligne, flash info quotidien, visualisation des remises cartes bancaires, téléchargements, transmission de demande d'ouverture de crédits, visualisation des encours de crédits.

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 du dispositif d'authentification forte prévu à l'article 3.2.

#### 8.1.1. Virement

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

Les virements effectués en euros dans la zone SEPA<sup>(1)</sup> à destination ou en

(1) La zone SEPA (Single Euro Payments Area ou Espace unique européen des paiements) regroupe l'Union européenne, Monaco, l'Islande, le Liechtenstein, la Norvège, la Suisse, Saint-Marin, les îles de Jersey, Guernesey et de Man ainsi qu'Andorre et Le Vatican.

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.

### **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 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 morale dans les livres de la Banque ou vers un bénéficiaire de confiance enregistré dans les conditions ci-dessous ou vers l'un des comptes entrant dans le périmètre du Contrat (cf. article 6 des présentes) ;
- ou de l'utilisation du dispositif d'authentification forte prévu à l'article 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 la rubrique « Suivi de virement » disponible en ligne, au plus tard, le jour précédant la date d'exécution demandée.

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 service. Cette information sera disponible immédiatement pour les virements à exécution immédiate et dans la rubrique « Suivi de virement », 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 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. 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.

### **Virements SEPA et virements de trésorerie en France**

Le service « Internet Entreprise et Institutionnel » 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 immédiats 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 au moyen du « bordereau d'enregistrement de bénéficiaires de virements SEPA » disponible en agence ou en ligne sur le site Internet de la Banque.

Lorsque le Client a installé le dispositif V-P@ss, il lui est possible d'enregistrer les coordonnées bancaires de ses bénéficiaires par une demande en ligne. Cette demande d'enregistrement doit être validée par saisie de son code confidentiel au moyen du dispositif V-P@ss. Une fois la validation effectuée, le Client peut immédiatement réaliser des virements SEPA vers ce nouveau bénéficiaire. 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.

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 requise.

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

L'émission de virements de trésorerie 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 de bénéficiaires de virements » disponible sur le site Internet de la Banque.

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 du dispositif V-P@ss.

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 opérations » 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 le renseignement des 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 au moyen du dispositif V-P@ss, 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 100.000 EUR par bénéficiaire et 100.000 EUR 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 par internet » 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.

### **8.1.2. Prélèvements SEPA – Saisie/Émission**

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 (« récurrent ») elle sera divisée en deux remises distinctes, l'une regroupant les prélèvements « first », l'autre regroupant les prélèvements « récurrent ».

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 « récurrent » 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.

### **8.1.3. Gestion des cartes BusinessCard**

La Banque met à la disposition du Client, en tant qu'abonné principal souscripteur du service Internet Entreprise et Institutionnel, 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) ;
- désactiver/réactiver la fonction « paiements à distance » de sa carte BusinessCard ou de celle(s) du (des) titulaire(s) qu'il a désignés ;
- désactiver/réactiver la fonction « paiements et retraits à l'étranger » (hors France, territoires français d'Outre-mer et Monaco) de sa carte BusinessCard ou de celle(s) du (des) titulaire(s) qu'il a désignés ;
- désactiver/réactiver la fonction « retraits domestiques » (en France, dans les territoires français d'Outre-mer et à Monaco) de sa carte BusinessCard ou de celle(s) du (des) titulaire(s) qu'il a désignés ;
- demander la mise en opposition de sa carte BusinessCard ou de celle(s) du (des) titulaire(s) qu'il a désignés ;
- verrouiller/déverrouiller temporairement le fonctionnement 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 de réactivation des fonctions « paiement à distance », « paiements et retraits à l'étranger », « retraits domestiques » ainsi que toute contestation d'opération réalisée au moyen de la carte est conditionnée 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, de verrouillage temporaire ou de désactivation des fonctions « paiement à distance », « paiements et retraits à l'étranger », « retraits domestiques » est conditionnée à la saisie du code confidentiel ;
- ces fonctionnalités ne sont pas accessibles aux Délégués 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 Entreprises 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.

### **8.1.4. Trade Internet**

L'activation du service « Trade Internet » 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. De surcroît, le Client doit préalablement avoir déclaré ses utilisateurs avec le bordereau « Trade Internet - Déclaration des Utilisateurs » propre à ce service.

Le service « Trade Internet » permet au Client de créer, modifier, suivre et consulter par Internet ses 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 « Trade Internet », les adresses e-mail des bénéficiaires de ces messages. Le paramétrage des alertes étant réalisé sur le site, 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 « Trade Internet » et de définir leur niveau d'intervention en adressant à la Banque, le formulaire « Trade Internet – Déclaration des utilisateurs » dûment complété et signé.

### **8.1.5. Relevés de compte en ligne**

L'activation du service « Relevés de compte en ligne » suppose que le Client ait opté pour ce service dans le Bulletin d'adhésion ou qu'il ait signé, ultérieurement à la signature du Contrat, une Demande de souscription pour chacun des comptes intégrés dans le périmètre du présent Contrat dont il est titulaire et pour lesquels il souhaite la dématérialisation des relevés et avis.

En souscrivant au service « Relevés de compte en ligne », le Client demande à la Banque de lui mettre à disposition un service d'accès en ligne aux relevés de ses comptes pour lesquels il aura signé une « Demande de souscription » 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, y compris aux informations expressément demandées sur support papier par



ailleurs, 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 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 », le Client demande à recevoir les relevés de compte et avis attachés au(x) compte(s) dont il est titulaire et inclus dans le périmètre du présent Contrat, sous forme électronique (au format PDF) en lieu et place des relevés et informations, y compris avis expressément demandés sous format papier par ailleurs, qui lui sont adressés par courrier postal.

Toutefois et pour une durée d'un mois à compter 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 », pour un ou plusieurs comptes, dans les conditions prévues à l'article 11 du présent Contrat. Par dérogation aux stipulations de l'article 11 précité, la résiliation du service « Relevés de compte en ligne » prend effet immédiatement et implique 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 intervienne au minimum deux jours ouvrés avant cette date. Le Client conserve la possibilité de souscrire à nouveau le service.

### **Périmètre**

Le service « Relevés de compte en ligne » intègre :

- les relevés de compte de l'ensemble des comptes du Client pour lesquels ce dernier a signé une « Demande de souscription » ;
- 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, faire entrer ou exclure du périmètre du service « Relevés de compte en ligne » tout ou partie des informations qu'elle adresse au Client.

Si le client a souscrit au service « Relevé de compte en ligne », son mandataire aura accès, de la même manière que lui, aux relevés de comptes ainsi qu'aux avis et informations dématérialisés qui lui sont mis à disposition par la Banque.

### **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 », 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. A 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 pour le compte concerné. Il appartient donc au Client de procéder à la sauvegarde de ses relevés en ligne avant la résiliation effective du présent Contrat ou de sa convention de compte ou avant l'exclusion d'un ou plusieurs de ses comptes du périmètre du présent Contrat.

## **8.2. Option « Gestion globale »**

L'option Gestion Globale permet au Client de bénéficier de l'une ou plusieurs des fonctionnalités suivantes : service Titres et Placements, service Portefeuille Commercial, service Cautions et Garanties et service Relevé LCR / BOR à payer.

### **8.2.1. Titres et Placements**

L'activation du service « Titres et Placements » 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.

#### **8.2.1.1. Ordres de bourse et OPC**

Le service « Titres et Placements » permet au Client abonné de transmettre ses ordres à la Banque par 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 du service Internet conformément aux dispositions prévues à cet effet.

Les opérations ainsi effectuées par le Client sont régies par les conventions spécifiques d'ouverture ou de fonctionnement des comptes sur lesquels elles sont effectuées notamment au regard de la provision suffisante, préalable et disponible.

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.

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 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.

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 avertir autant que de besoin. L'évaluation des connaissances financières et de l'expérience du Client en matière d'investissement sera renouvelée tous les 5 ans.

Lors de l'enregistrement des ordres sur Internet, la Banque a mis en place un système destiné à attirer l'attention du Client non professionnel par l'affichage de messages spécifiques comportant des avertissements eu égard à ses connaissances et son expérience. Lorsque le Client non professionnel n'a pas été évalué ou lorsque celui-ci souhaite enregistrer un ordre non-conforme à son évaluation, l'enregistrement de cet ordre sur Internet ne pourra pas être validé. Le Client devra se rapprocher de son agence s'il entend donner une suite à cet ordre, sauf à signer la lettre d'avertissement qui lui est présentée. 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 oeuvre 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.

Les « Alertes boursières » permettent au Client de recevoir des informations boursières d'ordre général et déterminées en fonction de critères qu'il a choisis pour déclencher l'information. A 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.

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.

### 8.2.1.2. Opérations Sur Titres (OST)

Le service « Titres et Placements » permet également au Client abonné et titulaire d'un compte titres dans les livres de la Banque de saisir la réponse à ses OST directement par Internet.

Le Client titulaire d'un compte titres est informé via le service Internet Entreprise et Institutionnel 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 Internet, est un document à caractère informatif qui ne doit pas être assimilé à une incitation à participer à l'opération proposée.

#### 8.2.1.2.1. L'information générale sur les OST en cours

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

#### 8.2.1.2.2. 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 reçu par courrier, 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.

#### 8.2.1.2.3. 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.

### 8.2.1.3. Assemblées générales

Le service « Titres et Placements » permet au Client abonné et titulaire d'un compte titres dans les livres de la Banque de voter aux assemblées générales (ci-après « AG »). Cette fonctionnalité concerne les AG des sociétés dont les titres sont détenus au porteur par le Client.

Le Client titulaire d'un compte titres est informé via le service Internet Entreprise et Institutionnel et notifié via e-mail ou sms de la tenue des AG des sociétés dont il est actionnaire et auxquelles il pourra voter.

#### 8.2.1.3.1. L'information générale sur les AG à venir

Les informations sur les AG à venir seront disponibles sur l'espace personnel du Client ainsi que via l'accès à la plateforme VOTACCESS.

#### 8.2.1.3.2. Le vote aux AG

Le Client peut voter aux AG en accédant à la plate-forme VOTACCESS, via le service Internet Entreprise et Institutionnel. La confirmation de réception de l'instruction électronique du Client sera disponible via VOTACCESS.

#### 8.2.1.3.3. La confirmation de prise en compte du vote post AG

Le Client peut dans les trois mois à compter de la date de son vote, demander à la Banque la confirmation de prise en compte de son vote. La Banque est tenue de fournir cette confirmation au Client dans les quinze jours suivant sa demande ou la tenue de l'AG.

## 8.2.2. Portefeuille commercial

L'activation du service « Portefeuille commercial » 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.

### 8.2.2.1. Portefeuille commercial LCR

Ce service permet au Client d'effectuer des remises de LCR à l'encaissement ou à l'escompte par saisie en ligne. Ce service lui permet également de consulter son portefeuille commercial.

Pour les remises de LCR à l'escompte, le Client devra 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 donnera 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. S'agissant d'une opération nécessitant l'octroi d'une autorisation de crédit, la Banque se réserve le droit de refuser cette remise ou de refuser tout ou partie des créances cédées après examen. La Banque informera le Client de sa décision, par tout moyen à sa convenance, dans un délai raisonnable.

### 8.2.2.2. Cession de créances professionnelles Dailly

L'activation du service « Cession de créances professionnelles Dailly » 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, via le site Internet de la Banque, de renseigner un bordereau de cession de créances professionnelles (articles L. 313-23 et s. du Code monétaire et financier), de télécharger les justificatifs des créances cédées, de signer électroniquement le bordereau de cession et de le remettre à la Banque. Le Client pourra également consulter les encours de créances cédées et l'historique des remises et de leur statut.

Afin de bénéficier de ce service, le Client devra 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.

La Banque se réserve le droit de refuser toute remise ou de refuser tout ou partie des créances cédées après examen. La Banque en informera le Client via le site Internet de la Banque ou par tout moyen à sa convenance, dans un délai raisonnable.

## 8.2.3. Cautions et Garanties

L'activation du service « Cautions et Garanties » 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 notamment au Client d'effectuer en ligne des demandes d'émission de caution ou de garantie à première demande dans le cadre

de marchés publics ou privés domestiques, d'imprimer les actes émis via le service Internet de la Banque et d'en demander la mainlevée.

Ce service permet également au Client de visualiser tant l'encours que les actes de cautions et garanties à première demande délivrés par Internet.

L'accès au service « Cautions et Garanties » requiert au préalable la signature par le Client de la « lettre d'ordre Cautions et Garanties sur Internet ».

Ladite lettre d'ordre définit les conditions d'utilisation du service « Cautions et Garanties » sur Internet, détermine notamment le type de garanties accessible et a valeur de lettre d'ordre générale pour l'ensemble des garanties émises dans le cadre du service « Cautions et Garanties ».

Les dispositions de « la lettre d'ordre Cautions et Garanties sur Internet » font partie intégrante du présent Contrat et s'imposent de plein droit au Client abonné au service « Cautions et Garanties ».

## 8.2.4. Relevé de 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.

## 8.3. Option « Transfert de fichiers »

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

Les fichiers transmis au format XML doivent respecter la limite de 3 Mo, ceux au format CFONB, la limite de 256 Ko par fichier. Pour pouvoir transmettre un fichier TLMC (limité à 3 Mo), le Client doit préalablement signer une convention spécifique relative à la télécopie de chèques.

### 8.3.1. Pour les opérations au débit du compte (remises de virements SEPA)

Ces ordres, emportant débit d'un compte, ne seront exécutés que si le compte concerné présente une provision disponible et suffisante. Les remises envoyées à la Banque par télétransmission doivent donner lieu à une confirmation du Client avant leur exécution. Cette confirmation peut être donnée par courrier ou par fax. Préalablement à toute confirmation effectuée par fax, le Client doit à cet effet signer une convention de télécopie.

Lorsque le Client a installé le dispositif V-P@ss, la confirmation des remises par le Client peut également résulter de la saisie de son code confidentiel au moyen du dispositif V-P@ss.

Pour les virements SEPA, le Client peut suivre la restitution du traitement de ses remises par la Banque, au moyen de la fonction « suivi des transferts » de l'option « Transfert de fichiers ».

### Caractéristiques et paramétrage des virements SEPA (SCT)

Le virement SEPA permet au Client de transférer par télétransmission des fichiers de remises de virements en euro au sein de la zone SEPA. Pour les virements SEPA, le Client s'engage à respecter la norme XML, à défaut la Banque rejettera l'intégralité de la remise.

Le Client peut émettre des remises de virements SEPA de type ordinaire et/ou urgent :

- les remises de virements SEPA ordinaires doivent être télétransmises et confirmées avant les heures indiquées dans le guide des « Conditions d'exécution des opérations de paiement » pour exécution et

comptabilisation le jour même, s'il s'agit d'un jour ouvrable, et règlement à la Banque du bénéficiaire le jour ouvrable suivant ;

– les remises de virements SEPA urgents (virement télétransmis à J pour une date de règlement à la Banque du bénéficiaire demandée à J) doivent être télétransmises et confirmées avant les heures indiquées dans le guide des « Conditions d'exécution des opérations de paiement » pour une comptabilisation, une exécution et un règlement à la Banque du bénéficiaire le jour même, s'il s'agit d'un jour ouvrable.

### **Fonctionnement du service de correction du couple BIC / IBAN**

L'émission d'un virement SEPA impose l'utilisation de l'IBAN (International Bank Account Number, identifiant international de compte) pour l'identification du compte du bénéficiaire. 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.

**8.3.2.** Pour les remises de TLMC, le Client doit obligatoirement adresser à la Banque les chèques physiques pour réconciliation selon les modalités prévues dans la convention de télécollecte de chèques.

**8.3.3.** Pour les remises de prélèvements SEPA, de prélèvements SEPA interentreprises et de LCR, le Client valide individuellement chaque remise dans la fonction « suivi des transferts » de la rubrique « Transfert de fichiers ».

**8.3.4.** 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 donnera 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 informera le Client de sa décision, par tous les moyens 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 le site Internet de la Banque. Le Client a également la possibilité de visualiser l'historique de fichiers transférés au cours des 15 derniers jours.

### **8.4. Option « Réception de fichiers »**

L'activation de l'option « Réception de fichiers » 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. Cette option permet au Client de télécharger par Internet différents types de fichiers au format CFONB/XML 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, relevé de virements reçus. 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.

### **8.5. 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 et / ou du service de télétransmission Nortrans.

L'option « Esp@ce Flux » permet au Client, à partir du service 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>(2)</sup> ;
- transférer les fichiers de remises d'ordres ainsi constitués à la Banque<sup>(3)</sup> ou à la banque son choix<sup>(4)</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>(5)</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 Entreprise et Institutionnel et du service de télétransmission Nortrans sont applicables.

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

### **8.6. Option « Alertes »**

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

Cette option permet de recevoir par e-mail des informations sur certains types d'événements susceptibles d'affecter son(ses) compte(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 France et les virements non SEPA reçus (virements reçus hors France), les LCR/BOR impayés, les chèques impayés (cette alerte permet également d'accéder à l'image de chaque chèque impayé (recto / verso)), 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, 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.

(2) 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. (3) Lorsque le Client dispose de l'option « Transfert de fichiers » du service Internet Entreprise et / ou du module « Aller » du service Nortrans. (4) Lorsque le Client dispose d'un service internet permettant le transfert de fichiers et/ou d'un service de télétransmission. (5) Dans les limites et conditions de l'option « Réception de fichiers » du service Internet ou du module « Retour » du service Nortrans pour les relevés mis à disposition du Client par la Banque.



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 paramétrage des alertes étant réalisé sur le site, le Client est seul responsable de la saisie des paramètres (seuils de déclenchement et adresses e-mail destinataires) et de leur mise à jour.

La Banque s'engage à faire ses meilleurs efforts pour assurer le fonctionnement de l'option « Alertes », 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 les fournisseurs et partenaires.

Préalablement à toute éventuelle utilisation de ces informations, le Client doit les comparer 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.

### 8.7. 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 et 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.

### 8.8. 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 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, placement 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 d'un dispositif d'authentification forte prévu à l'article 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 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.

## 8.9. Espace 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.

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 ».

### 8.9.1. 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.

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.

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

Conformément à l'article 2 du Contrat, le Client peut accéder au service grâce à son téléphone mobile, via l'application mobile de la Banque.

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 3 du Contrat.

Le dispositif V-P@ss étant le seul dispositif d'authentification forte disponible sur l'application mobile de la Banque, il est précisé que 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.

## 8.11. 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 puis 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.

## 8.12. 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.

## 9. PREUVE DES OPÉRATIONS

Il est expressément convenu que la reproduction sur tous supports informatiques 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. Le Client peut contester les opérations portées à sa connaissance dans les conditions prévues dans sa convention de compte.

## 10. RESPONSABILITÉ DE LA BANQUE

La Banque s'engage à mettre tous les moyens en oeuvre pour assurer le fonctionnement du service Internet Entreprise et Institutionnel dans les conditions et selon les modalités définies aux présentes.

La Banque n'est pas responsable du transport de données, de la qualité et de la disponibilité des réseaux de télécommunications 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 (dénis 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 télécommunications ;
- 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 ouverts au nom du Client au moyen de ses 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 conformément aux dispositions prévues à cet effet. Dès lors, la Banque ne supporte aucune responsabilité en cas d'usage non autorisé, frauduleux ou abusif du système de sécurité personnalisé jusqu'à, ce que le Client ait procédé ou fait procéder au blocage sans délai et selon les formes imposées dans le présent Contrat.

Les opérations ainsi effectuées par le Client sont régies par les conventions spécifiques d'ouverture ou de fonctionnement des comptes sur lesquels elles sont effectuées 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.

## 11. DURÉE

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

## 12. SUSPENSION – RÉSILIATION

La Banque peut suspendre ou résilier tout ou partie des services ou 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. Toutefois le Contrat pourra être résilié par la Banque sans aucune formalité et sans préavis en cas de faute grave, d'irrégularité ou d'abus d'utilisation.

Le Client peut à tout moment résilier le présent Contrat ou partiellement des options ou services, en notifiant sa décision par lettre recommandée avec avis de réception à son agence. La résiliation prendra effet à la fin du mois en cours sous réserve que la résiliation soit reçue par l'agence 10 jours ouvrables avant le dernier jour du mois et sous réserve du dénouement des opérations en cours.

La résiliation ou la suspension d'une option ou d'un service n'entraîne pas la résiliation du service Internet Entreprise et Institutionnel qui se poursuivra, sauf dénonciation expresse par le Client ou la Banque.

En cas de résiliation 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 encore pour des raisons de sécurité.

La résiliation du présent Contrat ou de certains services ou 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.

## 13. CONDITIONS FINANCIÈRES

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

Les éventuelles redevances mensuelles complémentaires qui pourraient résulter d'options ou de services souscrits 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 les 30 jours qui suivent 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.

## 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 comprises dans le présent Contrat ou des clauses contractuelles.

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 de 30 jours à partir de la proposition, le Client est réputé avoir accepté ces modifications.

## 15. DONNÉES PERSONNELLES

Les informations à caractère personnel recueillies dans le cadre du présent document sont obligatoires pour la mise en œuvre du produit/service souscrit ce jour.

Elles pourront, de même que celles qui seront recueillies ultérieurement, être utilisées par la Banque pour les catégories de finalités suivantes : la gestion de la relation bancaire, la réalisation d'études d'opinion et de satisfaction, statistiques et patrimoniales, la sélection des risques, la gestion, l'étude et l'octroi de crédit, la lutte contre la fraude, l'identification des comptes et coffres-forts des personnes décédées, les obligations liées aux marchés financiers, la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme et la fraude fiscale, la prospection, la réalisation d'animation commerciale, l'enregistrement des conversations et des communications ainsi que pour satisfaire aux obligations légales et réglementaires. Les durées de conservation relatives à ces finalités sont indiquées dans les Conditions Générales disponibles sur simple demande en agence.

Par ailleurs et en complément, vos données à caractère personnel traitées pour les finalités ci-dessus sont nécessaires à l'exécution du contrat, au respect d'une obligation légale ou, dans les cas de la lutte contre la fraude ou de prospection commerciale nécessaires à la poursuite des intérêts légitimes de la Banque et ce dans le respect de vos libertés et droits fondamentaux.

La personnalisation, le ciblage et l'optimisation des offres et des services, feront l'objet en tant que de besoin du recueil de votre consentement, que vous pourrez retirer à tout moment.

Elles pourront, de convention expresse, et en tant que de besoin au regard des finalités mentionnées ci-dessus, ou pour la mise en commun de moyens ou la présentation de produits ou services être communiquées par la Banque aux personnes morales du groupe Crédit du Nord, ainsi qu'à ses partenaires, courtiers et assureurs, sous-traitants et prestataires dans la limite nécessaire à l'exécution des tâches qui leur sont confiées, établis dans ou en dehors de l'Espace Économique Européen. Ces transferts de données rendus nécessaires interviennent dans des conditions et sous des garanties propres à assurer la protection de vos données personnelles.

Par ailleurs, en raison notamment de la dimension du groupe Crédit du Nord les traitements visés ci-dessus sont susceptibles d'impliquer des transferts de données à caractère personnel vers des pays en dehors de l'Union Européenne. Dans ce cas, un cadre précis et exigeant, conforme aux modèles adoptés par la Commission européenne, ainsi que des mesures de sécurité appropriées, assurent la protection des données à caractère personnel transférées.

Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et d'effacement, de limitation du traitement, ainsi que d'un droit à la portabilité de vos données à caractère personnel. Vous pouvez également vous opposer à tout moment pour des raisons tenant à votre situation particulière, à ce que ces données 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.

Vous disposez également d'un droit d'opposition à ce que vos données soient utilisées à des fins de prospection commerciale. Vous pouvez exercer

vos droits ainsi que contacter le délégué à la protection des données personnelles en vous adressant : auprès de l'agence dans laquelle est ouvert votre compte, par courrier électronique à l'adresse suivante [dpo.cdn@cdn.fr](mailto:dpo.cdn@cdn.fr), aux coordonnées du service client indiquées dans les conditions générales du compte ou sur votre espace connecté. Vous avez 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.

## 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 Prudential et de Résolution à l'adresse postale suivante : Autorité de Contrôle Prudential et de Résolution - 4 place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris cedex 09.

La Banque est soumise d'une part au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudential 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.

## 17. RELATIONS CLIENTÈLE, RÉCLAMATIONS ET RECOURS

En cas de difficultés dans le fonctionnement ou l'utilisation du service Internet Entreprise et Institutionnel, 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.

## 18. GARANTIE DES DÉPÔTS

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/>

## 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.

Page annulée