



Bienvenue dans votre convention de compte !

Nous sommes heureux de vous compter parmi nos clients

À propos de votre convention de compte Particuliers (la « Convention »)

Prenez le temps de lire votre Convention ! Elle concerne tout compte de dépôt ouvert par des personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels. Elle est composée **de nos principales conditions tarifaires, de vos conditions particulières et de nos Conditions Générales**. Son contenu est encadré par la réglementation (notamment l'article L.312-1-1 du code monétaire et financier).

Nos principales conditions tarifaires

Vos conditions particulières



Nos Conditions Générales

Elles sont composées des conditions générales :

- de votre compte qui définissent, dans le détail, son fonctionnement ;
- de votre service Crédit Agricole En Ligne (« CAEL ») ;
- de votre convention de communication qui définissent, dans le détail, les modalités de fonctionnement des différentes options de communication de vos documents ;
- de la Caisse régionale qui régissent globalement la relation entre vous et nous et qui s'appliquent à l'ensemble des produits et services auxquels vous souscrivez.



Qui sommes-nous ?

La **Convention** est conclue entre :

- « **vous** » qui désigne la ou les personne(s) physique(s) n'agissant pas pour des besoins professionnels, titulaire(s) du compte, et
- « **nous** » qui désigne la **Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel de Normandie**, société coopérative à capital variable, agréée en tant qu'établissement de crédit, Siège social situé 15 esplanade Brillaud de Laujardière – CS 25014 – 14050 CAEN CEDEX 4 – Immatriculée au RCS de CAEN sous le numéro SIREN 478 834 930 – Identifiant unique CITEO : FR234284_01MEMX - Société de courtage d'assurance immatriculée au Registre des Intermédiaires en Assurance sous le n°07 022 868 Titulaire de la carte professionnelle Transaction, Gestion Immobilière et syndic numéro CPI 14012021000000026 délivrée par la CCI de CAEN, bénéficiant de Garantie financière et Assurance Responsabilité Civile Professionnelle délivrées par CAMCA 53 rue de la Boétie 75008 PARIS..

Nous sommes contrôlés par la Banque Centrale Européenne (Kaiserstrasse 29 - 60311 Francfort-sur-le-Main, Allemagne), agréés et contrôlés par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (4 Place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09. Voir le site internet : <https://acpr.banque-france.fr/>), contrôlés par l'Autorité des Marchés Financiers (17 place de la Bourse - 75082 Paris cedex 02) et contrôlés par Crédit Agricole S.A. (12, Place des États-Unis - 92127 Montrouge Cedex).

Comment vous rétracter ?



Vous disposez du **droit de vous rétracter**, sans frais, sans pénalités et sans motif, **pendant 14 jours** si nous vous avons préalablement démarché (au sens de l'article L.341-1 du code monétaire et financier) ou si avez conclu la convention entièrement à distance (conformément à l'article L.343-1 du code monétaire et financier).

Quand ? Vous avez **14 jours calendaires** pour vous rétracter à compter de la conclusion de la Convention ou de la réception des conditions générales et informations précontractuelles si celle-ci est postérieure. Vous conservez le droit de vous rétracter même si vous commencez à utiliser votre compte immédiatement après la conclusion de la Convention.

Comment ? Pour vous rétracter, vous pouvez utiliser le formulaire qui est annexé à vos conditions particulières ou nous transmettre une demande de rétractation dénuée d'ambiguïté par tout autre moyen (lettre, courrier électronique, formulaire accessible sur notre site Internet).

Quelles conséquences ? Lorsque vous exercez votre droit de rétractation, cela entraîne la fin de la Convention. Vous devez :

- nous restituer tous vos moyens de paiement (par exemple : vos chèquiers, votre carte de paiement) ;
- nous régler les sommes dues pendant la durée d'utilisation de votre compte comprise entre le commencement d'utilisation et la date de votre rétractation.

Nous vous rembourserons toutes les autres sommes que nous aurons perçues en application de la Convention au plus tard trente jours après avoir reçu votre demande de rétractation. Si nous ne respectons pas ce délai, vous bénéficierez d'intérêts au taux légal sur les sommes que nous vous devons.



Qu'allez-vous trouver dans nos Conditions Générales ?

Titre 1 - Notre tarification.....	6
Titre 2 - Votre compte et vos moyens de paiement.....	8
Article 1 - Comment ouvrir un compte et sous quelles conditions ?.....	8
1.1 Les conditions pour ouvrir un compte.....	8
1.2 Le droit au compte.....	8
Article 2 - Quels sont les types de compte et quelles sont les personnes habilitées à le faire fonctionner ?.....	10
2.1 Le compte individuel et les comptes collectifs.....	10
2.2 Les particularités des comptes joints et des comptes indivis.....	10
2.3 Les particularités des comptes ouverts à un mineur	11
2.4 Les particularités des comptes ouverts à un majeur protégé	12
2.5 La procuration.....	12
Article 3 - Comment fonctionne votre compte ?.....	15
3.1 Les opérations sur votre compte.....	15
3.2 Le solde de votre compte.....	16
3.3 Le solde autorisé et le dépassement.....	17
3.4 La tenue de votre compte.....	18
3.5 Votre relevé de compte.....	19
Article 4 - Comment fonctionnent vos moyens de paiement ?.....	21
4.1 Votre Relevé d'Identité Bancaire (RIB).....	21
4.2 Le chèque.....	21
4.3 L'opération de caisse (espèces).....	23
4.4 Le virement.....	24
4.5 Le prélèvement SEPA.....	29
4.6 Le Titre Interbancaire de Paiement (TIP) SEPA.....	30
4.7 La carte de paiement.....	31
Article 5 - Comment sécuriser votre compte et vos moyens de paiement ?.....	32
5.1 Vos Données de Sécurité Personnalisées.....	32
5.2 Comment contester une opération de paiement ?.....	33
Article 6 - Comment résilier votre Convention ?.....	35
6.1 La durée de votre Convention.....	35
6.2 La résiliation de votre Convention.....	35
Titre 3 - Les modalités de communications entre vous et nous.....	37
Chapitre 1 - Les conditions générales de votre service Crédit Agricole En Ligne (CAEL).....	37
Article 1 - Qu'est-ce que le service CAEL ?.....	37
Article 2 - Comment fonctionne le service CAEL ?.....	37
2.1 Le Périmètre du service CAEL.....	37
2.2 Les accès délégués.....	37
Article 3 - Comment accéder au service CAEL ?.....	38



3.1 Les Canaux d'accès au service CAEL.....	38
3.2 La procédure d'accès au service CAEL.....	38
3.3 La disponibilité du Service CAEL.....	39
Article 4 - Quelles sont les fonctionnalités du service CAEL ?.....	40
4.1 La Messagerie Client.....	40
4.2 La Messagerie Chat et Visioconférence.....	41
4.3 L'espace e-Documents.....	41
4.4 La Signature électronique.....	42
4.5 La réalisation de virements.....	42
4.6 La gestion des cartes de paiement.....	43
4.7 La consultation et les opérations sur comptes-titres.....	43
Article 5 - Comment résilier votre service CAEL ?.....	44
5.1 La durée de votre service CAEL.....	44
5.2 La résiliation de votre service CAEL.....	44
Chapitre 2 - Les conditions générales de votre convention de communication.....	46
Article 1 - Quels sont les Documents concernés ?.....	46
Article 2 - Quels sont les modalités et le canal de transmission de vos Documents concernés ?.....	46
Article 3 - Quelles sont les options propres à vos relevés ?.....	47
Article 4 - Comment faire vos choix et comment les modifier ?.....	47
Article 5 - Comment résilier votre Convention et comment évolue-t-elle ?.....	48
5.1 La durée de votre Convention.....	48
5.2 La résiliation de votre Convention.....	48
5.3 Les évolutions de votre Convention.....	48
Article 6 - La loi applicable, les tribunaux compétents et la langue.....	49
Titre 4 - Les conditions générales de la Caisse régionale.....	50
Article 1 - Quelles sont nos obligations légales et vos engagements ?.....	50
1.1 Lutter contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme et respecter les sanctions internationales.....	50
1.2 Lutter contre la corruption.....	52
1.3 Permettre l'échange automatique d'informations fiscales.....	53
Article 2 - Comment faisons-nous évoluer nos contrats ?.....	54
Article 3 - Comment signer électroniquement vos documents ?.....	54
3.1 Qu'est-ce qu'une signature électronique ?.....	54
3.2 Quels documents pouvez-vous signer électroniquement ?.....	55
3.3 Comment se déroule votre signature électronique ?.....	55
Article 4 - Comment traitons-nous et protégeons-nous vos données et vos informations ?.....	56
4.1 La protection de vos données personnelles.....	56
4.2 Le secret professionnel.....	58
Article 5 - Comment obtenir des renseignements ou adresser une réclamation ?.....	61
5.1 En premier recours : votre agence et le service client.....	61



5.2 En dernier recours amiable : le Médiateur.....	61
5.3 Opérations de bourse en ligne.....	62
Article 6 - Que se passe-t-il en cas de litige ?.....	63
6.1 Quelles sont nos règles de preuve ?.....	63
6.2 La loi applicable, les tribunaux compétents et la langue.....	64



Titre 1 - Notre tarification



C'est important pour vous et parfois compliqué à comprendre. Nous commençons donc par vous expliquer :

- **où trouver nos frais** ainsi que les tarifs de nos produits et services ;
- comment **notre tarification évolue**.

Nos principales conditions tarifaires. Elles comportent :

- les tarifs applicables aux opérations, produits et services liés à la gestion d'un compte de dépôt ; et
- les principaux tarifs applicables aux autres opérations, produits et services.

Elles présentent nos tarifs dans plusieurs rubriques, notamment :

Ouverture, fonctionnement et suivi de votre compte

Par exemple : le montant des frais de réédition d'un relevé de compte.

Banque à distance

Par exemple : le montant de la cotisation à notre service Crédit Agricole En Ligne.

Vos moyens et opérations de paiement

Par exemple : le montant des cotisations de nos cartes de paiement ou des frais d'émission de virements (SEPA, instantanés SEPA, non-SEPA).

Offres groupées de services

Le montant des cotisations de nos différentes offres groupées de produits et services.

Irrégularités et incidents

Par exemple : le montant des commissions d'intervention, frais de rejet de prélèvement pour défaut de provision, le forfait de frais par chèque rejeté pour défaut de provision.

Découverts et crédits

Le montant des frais des opérations liées aux crédits (par exemple : les frais de dossier). Vous devez nous consulter pour connaître les taux d'intérêt de nos découverts et de nos crédits.

Epargne et placements financiers

Le montant des frais liés à ces produits (par exemple : les frais d'ordre de bourse). Vous devez nous consulter pour connaître les taux d'intérêt en vigueur de nos produits d'épargne et de placement.

Assurance et prévoyance

Le montant des primes et cotisations de nos assurances.



Nos principales conditions tarifaires et le Document d'Information Tarifaire ou « DIT » (qui récapitule les frais d'utilisation des principaux services liés à un compte de paiement) vous sont remis lorsque vous signez la Convention. Ils sont également consultables **sur notre site Internet et mis à disposition en libre-service dans nos agences**. Vous pouvez demander l'intégralité de nos conditions tarifaires dans votre agence.

Prélèvement. Vous nous autorisez à prélever sur votre compte l'ensemble des frais applicables à vos opérations ou aux produits et services que vous souscrivez.



Information préalable. Nous vous informons gratuitement des frais bancaires liés à des irrégularités et incidents de fonctionnement de votre compte au moins 14 jours avant que nous les prélevions sur votre compte. Cette information est disponible dans votre relevé de compte.

Information annuelle. Nous vous communiquons, gratuitement, chaque année, au cours du mois de janvier, un document récapitulant le total des sommes que nous avons perçues l'année précédente dans le cadre de la gestion de votre compte.

Modification. Nous pouvons modifier nos tarifs ou les compléter, en respectant la procédure suivante :

1 Nous vous informons des tarifs révisés **au moins deux mois** avant leur application

Nous vous fournissons cette information par voie électronique (support durable) via votre service CAEL ou par e-mail à votre adresse personnelle, peu importe le canal (papier ou dématérialisé) que vous avez choisi dans votre convention de communication. Nous vous adressons cette information par courrier postal (support papier) si :

- vous n'avez pas activé votre service CAEL ; ou
- vous ne nous avez pas fourni votre adresse e-mail personnelle; ou
- vous nous demandez de vous adresser cette information par courrier postal.

Nous prouvons par tout moyen que nous vous avons transmis cette information.

2 Pendant ce délai

- si vous souhaitez refuser l'application de ces tarifs révisés, vous pouvez résilier votre Convention dans les conditions prévues à l'article 6.2 du Titre 2 ;
- l'absence de résiliation de la Convention à la date d'entrée en vigueur des tarifs révisés vaudra acceptation de ces tarifs.

3 Après ce délai

Les tarifs révisés s'appliquent à compter de leur date d'entrée en vigueur.



Titre 2 - Votre compte et vos moyens de paiement



Ce Titre constitue **les conditions générales de votre convention de Compte**. Vous y trouverez les informations nécessaires pour :

- **ouvrir** votre Compte ;
- connaître et comprendre le **fonctionnement de votre Compte** ;
- connaître et comprendre le **fonctionnement de vos moyens de paiement**.

Article 1 - Comment ouvrir un compte et sous quelles conditions ?

1.1 Les conditions pour ouvrir un compte

Fourniture d'informations et de documents. Selon la loi, nous devons vous connaître afin de pouvoir respecter nos obligations (elles vous sont expliquées à l'article 1 du Titre 4). Lorsque vous souhaitez ouvrir un compte, nous vous demandons donc :

- **des informations pour vous identifier.** Par exemple : vos nom et prénoms, votre date et votre lieu de naissance.
- **des documents pour vérifier votre identité.** Une pièce d'identité officielle en cours de validité et comportant une photographie (par exemple : votre passeport ou votre carte nationale d'identité).
- **des informations et/ou documents sur votre situation, sur l'objet et sur la nature de notre relation.** Par exemple : les informations et/ou documents portant sur votre lieu de domicile et votre adresse de résidence fiscale (si différente), votre numéro d'identification fiscal (NIF) si vous êtes citoyen ou résident américain et/ou d'autres pays desquels vous êtes résident fiscal, votre nationalité, votre catégorie socio-professionnelle, vos revenus et votre patrimoine ainsi que leur source.

Nous vous communiquons la liste précise des informations et des documents à nous fournir lorsque vous demandez l'ouverture d'un compte. Nous pouvons vous demander des justificatifs complémentaires si votre situation l'exige.

Nous procédons à l'ouverture effective de votre compte après avoir reçu et vérifié l'intégralité des informations et des documents demandés. Le cas échéant, nous clôturons votre compte si ces vérifications ne permettent pas de répondre à nos obligations.

Service d'aide à la mobilité bancaire. Si vous changez de banque pour ouvrir un compte chez nous, nous vous proposons un service d'aide à la mobilité bancaire. Ce service consiste à réaliser, pour votre compte, certaines formalités administratives.

Par exemple : transmettre vos nouvelles coordonnées bancaires à vos émetteurs de prélèvements et/ou de virements récurrents, demander la clôture de votre ancien compte.

Toutes les informations utiles sur ce service sont mises à votre disposition sur notre site Internet et dans nos agences.

1.2 Le droit au compte



Les personnes qui ne détiennent pas de compte de dépôt en France et qui répondent aux conditions fixées par l'article L.312-1 du code monétaire et financier ont **un droit au compte**. Ce droit s'exerce auprès de la Banque de France.



Les étapes pour exercer son droit au compte sont les suivantes :



Étape 1 : la banque que vous avez choisie refuse de vous ouvrir un compte

Cette banque doit vous fournir gratuitement une attestation de refus d'ouverture de compte



Étape 2 : vous saisissez la Banque de France

La banque qui a refusé de vous ouvrir un compte doit vous proposer de saisir la Banque de France en votre nom et pour votre compte.



Étape 3 : la Banque de France désigne une banque qui doit vous ouvrir un compte



Étape 4 : la banque qui a été désignée vous ouvre un compte

La banque désignée procède à l'ouverture de votre compte sous réserve de la réception des pièces qui lui sont nécessaires à cet effet (par exemple, informations et documents justificatifs). Elle doit vous fournir, gratuitement, les services bancaires de base.

Les services bancaires de base. Si nous sommes désignés par la Banque de France, nous vous fournissons, gratuitement, les produits et services suivants :

- l'ouverture, la tenue et la clôture de votre compte qui doit toujours avoir un solde créditeur ;
- un changement d'adresse par an ;
- la délivrance sur demande de relevés d'identité bancaire ;
- la domiciliation de virements bancaires ;
- la fourniture mensuelle d'un relevé de compte ;
- l'encaissement de chèques et de virements bancaires ;
- les paiements par prélèvements SEPA, titres interbancaires de paiement SEPA ou virements (en agence ou à distance) SEPA ;
- des moyens de consultation du solde du compte à distance ;
- les dépôts et retraits d'espèces au guichet de la banque ;
- la fourniture d'une carte de paiement à autorisation systématique permettant notamment le paiement sur Internet et le retrait d'espèces dans l'Union européenne ;
- la délivrance de deux formules de chèques de banque par mois (ou équivalent) ;
- la réalisation des opérations de caisse.

Article 2 - Quels sont les types de compte et quelles sont les personnes habilitées à le faire fonctionner ?



Nous vous ouvrons un **compte de dépôt** réservé aux **personnes physiques n'agissant pas pour leurs besoins professionnels**.

2.1 Le compte individuel et les comptes collectifs

Le type de compte que vous ouvrez est mentionné dans vos conditions particulières :

Le compte individuel

Ce compte est ouvert au nom d'un seul titulaire.

Il fonctionne sous sa seule signature ou, le cas échéant, celle de son représentant (représentant légal, personne désignée dans le cadre d'une mesure de protection judiciaire ou dans le cadre d'un mandat de protection future) ou de son mandataire.

Le compte joint

Il s'agit d'un compte collectif, c'est-à-dire un compte ouvert par plusieurs personnes. Ils sont appelés des « co-titulaires ».

Chacun des co-titulaires peut faire fonctionner seul le compte : c'est la **solidarité active**.

Lorsque le compte est débiteur, nous pouvons demander le paiement du solde à n'importe lequel des co-titulaires : c'est la **solidarité passive**.

Le compte indivis

Il s'agit d'un autre type de compte collectif.

Contrairement au compte joint, **il n'y a pas de solidarité active**. Cela signifie que le compte ne fonctionne qu'avec la signature de tous les co-titulaires (par exemple pour faire un virement), sauf si les co-titulaires donnent mandat de le gérer à l'un d'entre eux ou s'ils prévoient des mandats réciproques. Dans certains cas, nous pouvons demander la mise en place de mandats réciproques entre les co-titulaires pour ouvrir un compte indivis.

Tout comme le compte joint, il y a une **solidarité passive entre les co-titulaires** : lorsque le compte est débiteur, nous pouvons demander le paiement du solde à n'importe lequel des co-titulaires.

2.2 Les particularités des comptes joints et des comptes indivis

Dénonciation de la solidarité sur un compte joint. Vous pouvez, à tout moment et uniquement pour l'avenir, mettre fin à la solidarité (active et/ou passive) de votre compte joint.

Vous souhaitez	Dans ce cas	Comment ?
Mettre fin pour l'avenir à la solidarité active et passive de votre compte joint	Vous devez vous retirer du compte joint. Le compte joint est alors transformé en compte ouvert au nom du ou des autres co-titulaires. Dans ce cas : - vous renoncez à tout droit sur le compte ; - vous restez solidaire pour toutes les opérations réalisées antérieurement à votre retrait ;	Vous pouvez formuler votre demande : - en nous envoyant une lettre recommandée avec accusé de réception ; ou - en remettant votre demande écrite à votre agence. Vous devez informer vos co-titulaires de votre démarche.



Vous souhaitez	Dans ce cas	Comment ?
	- vous devez restituer les moyens de paiement en votre possession ; - vous faites votre affaire personnelle du changement des domiciliations éventuelles existantes sur le compte.	
Mettre fin pour l'avenir uniquement à la solidarité active de votre compte joint	Vous restez co-titulaire du compte et celui-ci se transformera en un compte indivis jusqu'à sa clôture. Le compte fonctionnera uniquement sous la signature conjointe de tous les co-titulaires (par exemple l'émission d'un chèque ou la mise en place d'un prélèvement). Dans ce cas : - vous devez restituer, tout comme vos autres co-titulaires, les moyens de paiement en votre possession ; - si le solde du compte est débiteur, nous pouvons toujours demander le remboursement immédiat à l'un des co-titulaires.	Vous pouvez formuler votre demande : - en nous envoyant une lettre recommandée avec accusé de réception ; ou - en remettant votre demande écrite à votre agence. Vous devez informer vos co-titulaires si vous nous transmettez seul la lettre ou votre demande. Dans le cas où la demande est formulée par vous et vos co-titulaires, la lettre ou la demande doit être cosignée par l'ensemble des co-titulaires.

Révocation du co-titulaire désigné mandataire sur un compte indivis. Les pouvoirs du co-titulaire désigné mandataire sur le compte indivis peuvent être révoqués par un ou plusieurs co-titulaires par lettre recommandée avec accusé de réception ou par lettre écrite remise à l'agence. A compter de la révocation, le compte fonctionne sous la signature conjointe de tous les co-titulaires.

Retrait d'un co-titulaire d'un compte indivis. Vous pouvez, sans l'accord des autres co-titulaires, vous retirer du compte indivis. Dans ce cas, vous devez nous adresser votre demande de retrait par lettre recommandée avec accusé de réception ou par lettre écrite remise à votre agence. Vous devez, également, informer vos co-titulaires.

Le compte indivis est ensuite transformé en compte ouvert au nom du ou des autres co-titulaires. Il y a, également, d'autres conséquences liées à votre retrait :

- vous renoncez à tout droit sur le compte ;
- vous restez solidaire pour toutes les opérations réalisées antérieurement à votre retrait ;
- tous les moyens de paiement sur le compte doivent être restitués ;
- vous faites votre affaire personnelle du changement des domiciliations éventuelles existantes sur le compte.

Dispositions communes au compte joint et au compte indivis. Dans le cas où l'un des co-titulaires se trouve en situation de fragilité financière en application des dispositions des articles L.312-1-3 et R.312-4-3 du code monétaire et financier, une ou plusieurs des conséquences liées à sa situation de fragilité financière (application du plafond des frais d'incidents applicable aux clients identifiés comme éligibles à l'offre spécifique clients fragiles et/ou proposition de l'offre spécifique clients fragiles, etc.) pourront s'appliquer aux comptes joints ou aux comptes indivis qu'il détient avec un ou plusieurs co-titulaires. Dans ce cadre, chaque co-titulaire est informé que sa situation de fragilité financière sera connue le moment venu de son ou ses co-titulaires. Chaque co-titulaire accepte expressément ce fonctionnement.

2.3 Les particularités des comptes ouverts à un mineur

Pour un compte ouvert à un mineur non émancipé. Le compte fonctionne sous la signature du ou des représentants légaux, en fonction de ce que la réglementation prévoit, dans le seul intérêt du mineur non émancipé.





Le compte fonctionne, dans tous les cas, **sous l'entière responsabilité du ou des représentants légaux**. Cela signifie qu'ils répondent de toutes les conséquences des opérations réalisées. Si nécessaire (par exemple si le compte présente un solde débiteur), le ou les représentants légaux nous autorisent à débiter leur propre compte.

En cas d'un mineur émancipé. Votre compte fonctionne sous votre seule signature.

2.4 Les particularités des comptes ouverts à un majeur protégé

L'ouverture et le fonctionnement du compte. En cas d'une mesure de protection judiciaire (sauvegarde de justice, curatelle, tutelle) ou d'un mandat de protection future, seule la détention d'un compte individuel est possible.

En cas d'habilitation familiale, nous pouvons exiger la détention d'un compte individuel. Nous pouvons, le cas échéant, accepter l'ouverture d'un compte joint entre la personne sous habilitation familiale et son représentant.

Dans tous les cas, le compte est ouvert et fonctionne dans les limites et les conditions fixées par la loi, le jugement ou le mandat de protection future.

La survenance d'une mesure de protection. Si vous faites l'objet d'une mesure de protection judiciaire ou d'un mandat de protection future après l'ouverture de votre compte, votre représentant ou vous-même (si vous n'êtes pas représenté) doit :

- nous informer de cette mesure et nous adresser la décision de justice/le mandat de protection future visé par le greffier du tribunal compétent la mettant en place ;
- nous restituer, le cas échéant, les moyens de paiement détenus par la personne devenue majeur protégé.

En cas de compte joint, celui-ci doit être clôturé ou transformé en compte individuel dans les conditions fixées par la loi ou la réglementation. En cas d'habilitation familiale, nous pouvons, le cas échéant, accepter le maintien du compte joint ouvert entre la personne sous habilitation familiale et son représentant.

2.5 La procuration



Vous pouvez **donner procuration** sur votre compte. Cela signifie que vous (le « **Mandant** ») pouvez désigner une ou plusieurs personnes (le ou les « **Mandataires** ») qui feront fonctionner votre compte **en votre nom et sous votre entière responsabilité**.

Mise en place de la procuration (règles générales). Vous donnez procuration à votre mandataire en signant un acte séparé qui détermine le périmètre des pouvoirs que vous lui confiez et des opérations que vous l'autorisez à réaliser pour votre compte.

Nous pouvons exiger :

- que la procuration soit donnée par le biais de nos formulaires prévus à cet effet ;
- dans certains cas particuliers, la mise en place d'une procuration notariée à laquelle pourront être annexés nos formulaires de procuration ;
- dans certains cas (par exemple : si la procuration est donnée hors de France), la réalisation à vos frais de toute formalité complémentaire préalablement à la prise en compte effective de la procuration (par exemple : authentification, légalisation, apostille).

Nous pouvons refuser la mise en place d'une procuration. Nous pouvons également la priver d'effet notamment si nous ne sommes pas en mesure de procéder aux vérifications d'identité et de domicile du mandataire, pour des motifs liés à votre capacité ou votre discernement ou si nous ne sommes pas en mesure de satisfaire à nos obligations de vigilance (décrites à l'article 1 du Titre 4).

Dans certains cas, nous pouvons vous demander la confirmation d'une opération que souhaite réaliser votre mandataire et/ou la suspendre sous réserve que cela soit possible.



Lorsque vous donnez procuration sur votre compte, vous acceptez de partager vos informations couvertes par le secret bancaire avec votre mandataire pendant la durée de la procuration et dans la limite des pouvoirs que vous lui donnez.



Les opérations initiées par votre mandataire à partir de votre compte **vous engagent comme si vous les aviez effectuées vous-même**. Par exemple, si votre mandataire émet un chèque sans provision à partir de votre compte et que nous refusons son paiement pour défaut de provision suffisante, vous deviendrez « interdit bancaire » après en avoir été informé par nos soins. Vous et votre mandataire ne pourrez plus émettre de chèques à partir de votre compte si vous n'avez pas régularisé la situation.

Mise en place de la procuration (règles spécifiques aux comptes joints et aux comptes indivis).

En cas de compte joint

La procuration est donnée par l'ensemble des co-titulaires, sauf décision écrite contraire nous étant notifiée.

En cas de compte indivis

La procuration est donnée par décision conjointe de l'ensemble des co-titulaires, sauf si :

- les co-titulaires ont donné mandat de gérer le compte indivis à l'un d'entre eux : le co-titulaire désigné peut donner seul procuration ;
- les co-titulaires ont prévu des mandats réciproques : chacun des co-titulaires peut donner procuration.

Révocation de la procuration (règles générales). Vous pouvez révoquer la procuration à tout moment et sans motif. Dans ce cas, vous devez :

- nous notifier cette révocation par lettre recommandée avec accusé de réception ou par lettre écrite remise à votre agence ;
- informer vos mandataires ;
- récupérer auprès de vos mandataires les moyens de paiement en leur possession et nous les restituer.

La révocation prend effet dans les plus brefs délais à compter de la date à laquelle elle est portée à notre connaissance. Avant cette date, vous restez tenu des opérations réalisées par votre mandataire à partir de votre compte.

La procuration peut également prendre fin pour d'autres causes que sa révocation par vos soins (par exemple : votre décès ou la mise en place d'une mesure de protection judiciaire de tutelle à votre égard ou de votre mandataire)

Dans certains cas, nous pouvons mettre fin à la procuration (par exemple : si votre mandataire est à l'origine d'incidents enregistrés sur le compte, en cas de comportement gravement répréhensible de votre part ou de la part de votre mandataire telles que des menaces ou injures proférées à l'encontre d'un collaborateur et de façon générale de comportements incivils, en cas d'actes pouvant relever de poursuites judiciaires, au plan civil ou pénal).



Révocation de la procuration (règles spécifiques aux comptes joints et aux comptes indivis).**En cas de compte joint**

La révocation de la procuration est réalisée par l'ensemble des co-titulaires, sauf décision écrite contraire nous étant notifiée.

En cas de compte indivis

La procuration est révoquée par décision conjointe de l'ensemble des co-titulaires, sauf si :

- les co-titulaires ont donné mandat de gérer le compte indivis à l'un d'entre eux : le co-titulaire désigné peut révoquer seul procuration ;
- les co-titulaires ont prévu des mandats réciproques : chacun des co-titulaires peut révoquer procuration.



Article 3 - Comment fonctionne votre compte ?



Votre **compte de dépôt** est le compte que vous pouvez utiliser quotidiennement pour gérer votre argent. Il vous permet de réaliser des opérations au crédit et au débit.

3.1 Les opérations sur votre compte

Opérations au crédit. Quand vous remettez de l'argent sur votre compte, vous le créditez.

Par exemple : lorsque vous recevez un virement (votre salaire, vos prestations sociales, un virement entre amis, etc.), lorsque vous remettez un chèque dont vous êtes bénéficiaire ou lorsque vous déposez des espèces en agence.

Opérations au débit. Quand vous dépensez de l'argent de votre compte, vous le débitez.

Par exemple : lorsque vous payez avec votre carte de paiement, lorsque vous émettez un virement, lorsque vous autorisez un prélèvement sur votre compte ou lorsque nous prélevons des frais.

Devise du compte et des opérations. Votre compte est libellé en euro. Cela signifie que vos opérations sont comptabilisées en euro et que le solde est calculé en euro.

Vous pouvez nous demander d'initier une opération dans une autre devise que l'euro. Vous pouvez également être bénéficiaire d'une opération libellée dans une autre devise que l'euro. Dans ces deux cas, vous nous donnez mandat pour réaliser une opération de change. Cela signifie que nous convertissons ces opérations de leur devise initiale en euro ou inversement :

- en appliquant son cours d'achat ou de cession du jour, si la réception des fonds ou l'émission de l'ordre de paiement intervient en première partie de journée (vous devez demander à votre conseiller l'heure limite précise) ;
- en appliquant le cours d'achat ou de cession de la devise du lendemain, si la réception des fonds ou l'émission de l'ordre de paiement intervient après cette heure limite (disponible auprès de votre agence).

Lorsque la réalisation de l'opération est décalée au lendemain du fait de sa réception tardive, vous acceptez que celle-ci soit réalisée au cours de la devise du jour d'exécution de l'opération. Dans ce cas, vous acceptez qu'elle puisse être réalisée avec une variation du cours de change en votre faveur ou en votre défaveur.



Si vous souhaitez ouvrir un **compte libellé dans une autre devise** que l'euro (par exemple en francs suisse ou en dollars), vous devez signer une convention spécifique complémentaire.

Opérations avec l'étranger. Lorsque vous initiez une opération avec l'étranger, cette opération doit être conforme à la réglementation des opérations avec l'étranger.

Pour les opérations de paiement hors France, des banques correspondantes et/ou des banques intermédiaires sont susceptibles d'intervenir pour l'exécution de ces opérations. Une **banque correspondante** est une banque, située généralement dans un pays étranger, qui effectue, pour notre compte, des services bancaires tels que des services de change ou des services de paiement. Une **banque intermédiaire** est une banque, située généralement dans un pays étranger, avec laquelle nous ne sommes pas en relation d'affaires et qui participe en dehors de toute instruction de notre part à l'exécution de l'opération de paiement.

Par ailleurs, lorsque vous initiez un **virement** vers un bénéficiaire situé hors de la zone UE, votre ordre de virement est converti automatiquement dans la devise du compte bénéficiaire.

Nous sommes susceptibles de réaliser cette conversion (directement, ou par l'intermédiaire d'une entité du Groupe Crédit Agricole ou d'une banque correspondante) si nous disposons lors du traitement du virement des informations permettant de déduire que la devise du compte du bénéficiaire du virement est différente de la devise du virement.



Par exemple : lorsque vous nous demandez un virement en euro vers un bénéficiaire titulaire d'un compte libellé en dollars canadiens, nous pouvons convertir l'ordre en dollars canadiens.

Dans ce cas :

- nous ne vous facturons aucuns frais supplémentaires pour cette conversion ;
- si vous ou votre bénéficiaire demandez l'annulation de cette conversion, nous procéderons de nouveau à l'exécution du virement dans la devise initiale de votre ordre de virement, sans frais bancaires supplémentaires. Nous rembourserons le bénéficiaire du virement de tous frais bancaires directs qui lui auraient été prélevés en lien avec cette annulation de conversion.

Avant que nous exécutions l'un de vos ordres, vous pouvez demander auprès de votre agence ou à votre conseiller habituel que nous ne réalisions aucune conversion.

Renseignez-vous auprès de votre conseiller pour connaître les pays et devises concernés par cette conversion. Cette liste est susceptible d'évolution.



Nous vous informons que, selon la loi et afin d'améliorer la lutte contre la fraude à la TVA au sein de l'Union européenne, nous avons l'obligation de **déclarer à l'administration fiscale** :

- **toutes les opérations de paiements dont vous êtes bénéficiaire** et qui ont été réalisées depuis un autre État membre de l'Union européenne, dès que vous en avez reçu plus de 25 de ce type lors du précédent trimestre civil ;
- **toutes les opérations de paiements que vous réalisez** vers des bénéficiaires situés dans un pays en dehors de l'Union européenne, dès que vous réalisez plus de 25 paiements de ce type vers le même bénéficiaire au cours du trimestre précédent.

3.2 Le solde de votre compte

Détermination du solde. La différence entre les opérations au crédit et les opérations au débit représente le solde de votre compte. Sous réserve des opérations en cours qui ne sont pas encore dénouées, votre solde peut être :

- positif (créditeur) : vous avez de l'argent sur votre compte ;
- négatif (débiteur) : vous êtes à découvert et vous devez nous payer des intérêts.

Lorsque votre compte est clôturé :

- le solde créditeur devient une créance à votre profit : nous vous devons de l'argent ;
- le solde débiteur devient une dette à notre profit : vous nous devez de l'argent.

Vous disposez librement du solde créditeur de votre compte, sous réserve des plafonds applicables à vos instruments de paiement (par exemple : votre carte de paiement, vos virements). En revanche, le solde de votre compte est incessible et ne peut pas être apporté en garantie sauf si nous l'acceptons expressément.

Indisponibilité du solde et solde bancaire insaisissable. Nous pouvons être amenés à bloquer tout ou partie du solde créditeur de votre compte dans le cadre d'une procédure initiée par l'un de vos créanciers non payé par vos soins.

Par exemple : lorsque vous faites l'objet d'une saisie-attribution ou d'une saisie conservatoire signifiée par un huissier, lorsque vous faites l'objet d'une saisie administrative notifiée par le Trésor Public ou lorsque vous faites l'objet d'une opposition de la mutuelle sociale agricole (MSA) ou des Caisses d'Assurance Vieillesse.



Reportez-vous à nos principales conditions tarifaires pour connaître le **montant des frais que nous prélevons** dans ces cas.

Nous laissons toujours à votre disposition, automatiquement, une somme d'un montant fixé par la réglementation en vigueur et calculé dans la limite du solde créditeur de votre compte. Cette somme ne peut pas être saisie. Elle est laissée à votre disposition en priorité sur votre compte. Si le solde de votre compte n'est pas suffisant, elle est laissée à votre



disposition sur vos autres comptes ou livrets d'épargne : dans ce cas, nous donnons la priorité à ceux dont les modalités de retrait sont les plus simples (par exemple : votre compte sur livret).

Autonomie de la convention et compensation. Votre convention de compte est totalement indépendante de tout autre engagement ou accord futur que vous avez avec nous, y compris si nous avons convenu l'inverse dans une autre convention. Cela signifie que la détention et le fonctionnement de votre compte n'ont aucun lien avec une dette ou une créance que nous pourrions avoir l'un envers l'autre.

Nous pouvons toutefois compenser le solde débiteur exigible de votre compte avec le solde créditeur des autres comptes que vous avez ouverts chez nous et dont vous êtes titulaire. Avant de réaliser une telle compensation, nous vous en informons par tout moyen.

Cette compensation n'est pas possible :

- si elle est interdite par la réglementation ; ou
- si elle entraîne une perte d'avantages pour vous, sans éviter des frais ou des pénalités.

Cette clause ne permet pas la fusion des intérêts entre vos comptes : une telle fusion doit faire l'objet d'un acte distinct.

Garantie des dépôts. Nous sommes adhérents du Fonds de Garantie des Dépôts et de Résolution (FGDR) et vous bénéficiez d'une garantie de vos dépôts. Cela signifie que, si nous ne pouvons plus faire face à nos engagements, vous serez remboursé de votre solde créditeur, dans la limite d'un montant maximum.



Reportez-vous au formulaire type annexé à la fiche d'informations précontractuelles pour prendre connaissance des **informations de base sur la garantie des dépôts par le FGDR.**

3.3 Le solde autorisé et le dépassement

Le solde autorisé est le solde jusqu'auquel vous pouvez réaliser des opérations au débit. Son montant dépend de l'autorisation de découvert qu'éventuellement nous vous accordons :

- **Si vous n'avez pas signé d'autorisation de découvert.** Le montant de votre solde autorisé est de zéro euro. Votre compte doit toujours fonctionner avec un solde positif (créditeur). Dès que votre solde devient débiteur, vous êtes en dépassement. Vous payez des intérêts débiteurs au taux applicable au dépassement.
- **Si vous avez signé une autorisation de découvert.** Le montant de votre solde autorisé est égal au montant de votre autorisation de découvert. Jusqu'à ce montant, vous payez des intérêts au taux indiqué dans votre contrat d'autorisation de découvert. Au-delà de ce montant, vous êtes en dépassement.



Nous pouvons accepter, exceptionnellement et pour une durée très courte, la réalisation d'opérations au débit malgré le dépassement de votre solde autorisé.





Soyez vigilant ! Vous devez toujours vérifier que **votre solde est suffisant avant d'initier une opération** au débit. Les opérations réalisées au-delà de votre solde autorisé sont considérées comme **irrégulières**. Le dépassement de votre solde autorisé doit rester ponctuel et occasionnel. Cela ne vous donne pas le droit de vous en prévaloir ultérieurement. Vous devez régulariser cette situation dans les plus brefs délais.

Conséquences du dépassement. Lorsque vous dépassez votre solde autorisé :

Vous devez payer des intérêts débiteurs	Ces intérêts sont dus jusqu'à ce que votre solde redevienne autorisé. Ils sont calculés sur chacun des soldes journaliers débiteurs de votre compte en date de valeur. Nous débitons sur votre compte ces intérêts débiteurs à la fin de chaque mois civil. Le taux d'intérêt débiteur applicable aux dépassements ainsi que les conditions applicables à ce taux, tout indice ou taux de référence s'y rapportant, sont indiqués dans vos conditions particulières, dans vos relevés de compte et dans nos principales conditions tarifaires. Nous vous informons préalablement et par tout moyen (par exemple dans votre relevé de compte) lorsque nous faisons évoluer le taux d'intérêt débiteur applicable aux dépassements.
Vous devez payer des frais et commissions	Le montant de ces frais et commissions est indiqué dans nos principales conditions tarifaires. Nous pouvons faire évoluer les frais et commissions liés à ces opérations irrégulières en respectant les étapes décrites au Titre 1.
Nous vous inscrivons au Fichier National des Incidents de Paiement (FICP) si :	- vous ne remboursez pas les sommes que vous nous devez dans les 60 jours après vous avoir mis en demeure de payer ; - le montant des sommes dues est au moins égal à 500 euros (seuil fixé par un arrêté du 26 octobre 2010).

3.4 La tenue de votre compte

Nous enregistrons sur votre compte l'ensemble des opérations, au débit ou au crédit, réalisées par vous ou vos mandataires.

Jours ouvrables. Nous exécutons ou vous pouvez intervenir sur certaines opérations uniquement les jours ouvrables. Les jours ouvrables sont, par principe, tous les jours du lundi au samedi sauf :

- les jours fériés légaux (au sens de l'article L.3133-1 du code du travail) ;
- le vendredi Saint ;
- le lendemain de Noël ;
- certains autres jours (ponctuellement) que vous pouvez consulter sur notre site Internet ou dans votre agence.

Rectification des écritures. Vous nous autorisez, même après l'envoi de votre relevé de compte, à rectifier (« contre-passer ») les écritures liées aux opérations sur votre compte dans les cas listés ci-dessous. Cela signifie que nous passerons sur votre compte une écriture en sens inverse de celle que nous devons rectifier (« contre-passation »). Dans tous les cas, nous corrigeons le solde de votre compte en conséquence.



Quel que soit le type d'opération.

Lorsque l'opération a été créditée ou débitée ou qu'une écriture a été passée par erreur ou que son montant est erroné.

Pour les opérations réalisées par chèques.

Les chèques que vous remettez à l'encaissement sont crédités provisoirement sur votre compte. Si ces chèques reviennent impayés, l'inscription provisoire au crédit fera l'objet d'une contre-passation au débit. Cette rectification prendra effet à la date de valeur de la première inscription provisoire.

Lorsque vous émettez des chèques au bénéfice de tiers, leur inscription au débit de votre compte ne vaut pas paiement. Si votre solde est insuffisant pour payer ce chèque et que nous en refusons le paiement pour défaut de provision suffisante, l'inscription au débit fera l'objet d'une contre-passation au crédit.

Pour les opérations réalisées par d'autres moyens de paiement (virement, prélèvement SEPA, carte de paiement).

Lorsque vous êtes bénéficiaire d'une opération au crédit de votre compte et que cette opération est rejetée ou fait l'objet d'une contestation motivée et justifiée conformément aux procédures interbancaires (par exemple : la procédure de rappel de virement SEPA) par la banque de la personne qui a initié cette opération (votre débiteur), vous nous autorisez expressément à contre-passer au débit cette opération.

Lorsque vous initiez une opération au bénéfice de tiers, son inscription au débit de votre compte ne vaut pas paiement (à l'exception des paiements réalisés avec votre carte de paiement). Si votre solde est insuffisant, l'inscription au débit fera l'objet d'une contre-passation au crédit.

Lorsque vous avez contesté une opération passée sur votre compte et que nous vous avons remboursé cette opération (conformément à l'article 5 du Titre 2), cette inscription au crédit pourra faire l'objet d'une contre-passation au débit si :

- nous considérons, au regard des éléments de preuve à notre disposition, que vous avez autorisé l'opération ; ou
- l'opération résulte d'un agissement frauduleux ou d'une négligence grave de votre part, notamment en cas de signalement tardif de l'opération contestée, de défaut dans la conservation de vos données de sécurité personnalisées et/ou instrument de paiement, ou de défaut de surveillance de votre compte.

3.5 Votre relevé de compte

A quoi sert-il ? Nous vous l'adressons périodiquement pour vous aider dans la gestion de votre compte. Il vous informe du solde et des opérations effectuées sur votre compte. Il vous permet ainsi de surveiller votre compte et de détecter, dès sa réception ou sa mise à disposition, l'existence d'anomalies éventuelles (par exemple : des opérations que vous n'avez pas autorisées, des opérations mal exécutées ou non exécutées).



Vous avez une **obligation générale de surveillance** de votre compte. Cela signifie que vous devez prendre connaissance attentivement de votre relevé de compte dès que vous le recevez. Contactez-nous immédiatement si vous constatez une anomalie. **Deux mois** après l'avoir reçu, sauf cas de force majeure, nous présumerons que vous l'avez approuvé et que vous avez donc fait preuve de négligence si vous ne nous avez pas signalé d'éventuelles anomalies dans ce délai.

Sachez cependant que vous pouvez toujours contester les opérations que vous n'avez pas autorisées ou que nous avons mal exécutées, dans les délais rappelés à l'article 5.2 du Titre 2 (**13 mois après la date de débit de l'opération** concernée sur votre compte). Vous pouvez également contester les autres types d'anomalies dans le respect des délais légaux de prescription.

Quelle est sa périodicité ? Nous vous fournissons un relevé de compte une fois par mois, gratuitement et à date fixe. Si aucune opération n'a été réalisée sur votre compte au cours du mois précédent, nous ne vous envoyons pas de relevé.

Que contient-il ? Le relevé de compte contient l'ensemble des opérations qui ont été réalisées sur la dernière période et le solde de votre compte à la date de son édition.

Chacune des opérations y figure avec deux dates :

- **la date d'opération.** C'est la date d'enregistrement comptable de l'opération sur votre compte. Nous prenons en compte cette date pour déterminer si votre compte présente un solde autorisé suffisant pour permettre les opérations.
- **la date de valeur.** C'est la date que nous retenons pour le calcul d'éventuels intérêts (par exemple en cas de dépassement de votre solde autorisé).



Comment vous est-il fourni ? Nous vous fournissons votre relevé de compte sur support papier ou sur un autre support durable (format électronique).

Vous pouvez vous opposer, à tout moment, à l'utilisation d'un support durable autre que le papier et demander à bénéficier sans frais d'un support papier.

Dans le cas où nous vous fournissons vos relevés de compte sur support papier et que vous êtes amené à résider de façon prolongée à une adresse postale différente de celle à laquelle vos relevés vous sont habituellement adressés, vous devez vous les faire suivre.

 Reportez-vous à votre convention de communication pour connaître les **options de communication** disponibles (par exemple : regroupement de vos relevés, périodicité, tri des opérations).



Article 4 - Comment fonctionnent vos moyens de paiement ?



Dans cet article, nous vous présentons **les services et moyens de paiement** que vous pouvez utiliser sur votre compte et comment ils fonctionnent.

4.1 Votre Relevé d'Identité Bancaire (RIB)



Nous vous fournissons un **Relevé d'Identité Bancaire (RIB)** dès l'ouverture de votre compte et sur simple demande de votre part. Ce RIB contient l'identifiant international de votre compte ou « **IBAN** » (*International Bank Account Number*) qui vous permet de réaliser certains paiements (par exemple : recevoir des virements ou autoriser des prélèvements sur votre compte).

Contrôle de votre IBAN. Lorsque vous remettez votre IBAN à un donneur d'ordre pour réaliser des opérations de virement ou de prélèvement, son prestataire de service de paiement (sa banque par exemple) peut nous demander de le contrôler. Ce contrôle permet de vérifier que cet IBAN correspond bien à vos coordonnées bancaires. Il porte sur :

- votre nom,
- votre prénom,
- votre date de naissance.

Vous nous autorisez à transmettre le résultat de ce contrôle aux prestataires de service de paiement de vos donneurs d'ordre. Nous conservons le résultat de ce contrôle durant 30 jours. Nous pouvons aussi utiliser et conserver ce résultat pendant 5 ans à des fins de lutte contre la fraude et de protection de la clientèle.

Vous disposez des droits mentionnés à l'article 4 du Titre 4.

4.2 Le chèque



Le **chèque** permet à une personne (le « **tireur** ») de donner l'ordre à sa banque (la « **banque tirée** ») de payer une somme d'argent à une autre personne (le « **bénéficiaire** »). Le tireur doit avoir des fonds suffisants sur son compte (la « **provision** ») pour que la banque tirée puisse payer le chèque. Le bénéficiaire peut ensuite encaisser le chèque auprès de sa propre banque pour recevoir la somme d'argent correspondante.

Délivrance des chéquiers. Vous pouvez nous demander la délivrance gratuite d'un chéquier. Nous pouvons accepter après avoir interrogé le Fichier Central des Chèques (FCC) auprès de la Banque de France. Nous pouvons également recueillir d'autres renseignements (par exemple : nous pouvons interroger le fichier national des incidents de remboursement des crédits aux particuliers (FICP)).

Nous pouvons, par décision motivée, refuser de vous délivrer des chéquiers (par exemple : lorsque vous êtes interdit bancaire). En cas de non-délivrance immédiate, nous réexaminons votre demande périodiquement sur la base d'éléments justifiant de l'évolution de votre situation, que vous nous communiquez par écrit.

Vos chéquiers sont mis à votre disposition selon les modalités suivantes :

- par envoi en lettre recommandée avec accusé de réception ou par pli simple. Les frais d'envoi de chéquier sont prévus dans nos principales conditions tarifaires en vigueur ;
- ou par retrait à votre agence.

Utilisation et restitution des chéquiers. Vous devez seulement utiliser les formules de chèques que nous vous délivrons. Vous ne devez ni les modifier, ni les altérer, ni rayer les inscriptions y figurant.



Vos chèquiers sont placés **sous votre garde exclusive** : votre responsabilité peut être engagée en cas de faute ou de négligence de votre part dans leur conservation.

Vous devez, lorsque nous vous le demandons, nous restituer sans délai les chèquiers et/ou formules vierges en votre possession ou attester de leur destruction (par exemple : si vous êtes interdit bancaire ou en cas d'anomalie dans le fonctionnement de votre compte qui vous serait imputable ou bien en cas de clôture de votre compte).

Païement d'un chèque. Les chèques émis et payables en France restent valides **pendant un an et huit jours** à compter de leur date d'émission.

Vous devez toujours vous assurer que votre compte dispose d'une provision suffisante et disponible lorsque vous émettez un chèque. Vous devez veiller au maintien de cette provision jusqu'à ce que le bénéficiaire présente votre chèque au paiement. Il est interdit de retirer ou de bloquer la provision sur votre compte après l'émission d'un chèque sous peine de sanctions pénales.

Chèque sans provision. Nous pouvons rejeter le paiement des chèques que vous émettez si le compte au débit duquel ils sont émis ne présente pas une provision suffisante pour qu'ils soient payés.

Si vous ne régularisez pas votre situation en cas de rejet, vous serez **interdit bancaire** :

- nous vous interdisons d'émettre des chèques (hors émission de chèque de banque par nos soins) ;
- nous devons vous inscrire auprès de la Banque de France au Fichier Central des Chèques (FCC) **pendant une durée de cinq ans**.

1 Avant le rejet du chèque, nous vous informons par tout moyen utile que le solde de votre compte ne permet pas son paiement

- Cette information a pour objectif de vous permettre d'approvisionner votre compte dans le délai imparti. Elle vous permet d'éviter de vous trouver dans une situation d'interdiction bancaire.

Vérifiez que vos coordonnées (numéro de téléphone, adresse e-mail, adresse) sont toujours à jour pour nous permettre de vous fournir cette information.

2 Après le rejet du chèque, nous vous adressons une lettre d'injonction

Cette injonction vous est adressée par lettre recommandée avec accusé de réception pour le premier incident, et par lettre simple pour les incidents suivants. Elle vous enjoint de :

- nous restituer, ainsi qu'à toutes les autres banques auprès desquelles vous êtes client, tous vos chèquiers et/ou formules vierges ainsi que ceux détenus par vos mandataires ;
- nous faire connaître le nom et l'adresse de votre ou vos mandataires en possession de chèquiers et/ou formules vierges payables sur votre compte ;
- ne plus émettre des chèques (hors émission de chèques de banque par nos soins) jusqu'à la régularisation de votre situation ou, à défaut, pendant cinq ans à compter de l'injonction.

Elle vous précise les modalités à respecter pour ne plus être inscrit au FCC et retrouver la faculté d'émettre des chèques.



Si vous émettez un chèque sans provision sur un compte collectif (compte joint ou compte indivis), **tous les co-titulaires sont touchés par l'interdiction bancaire** (sur le compte collectif et sur l'ensemble de leurs autres comptes). Toutefois, si les co-titulaires ont préalablement désigné l'un d'entre eux pour être seul frappé d'interdiction d'émettre des chèques, les autres co-titulaires seront interdits d'émettre des chèques uniquement sur le compte collectif.

Votre situation d'interdiction bancaire peut résulter du fonctionnement d'un compte que vous détenez dans un autre établissement. Dans ce cas :

- la Banque de France nous notifie cette interdiction bancaire ; et
- nous mettons en œuvre cette interdiction d'émettre des chèques sur votre compte dès que nous recevons cette notification.



Opposition. Vous pouvez faire opposition au paiement d'un de vos chèques **uniquement pour l'un des motifs suivants** :

- perte du chèque ;
- vol du chèque ;
- utilisation frauduleuse du chèque ;
- procédure de sauvegarde, de redressement ou de liquidation judiciaire du bénéficiaire du chèque.

Toute opposition écrite fondée sur un autre motif ou sur un motif mensonger ou inexact est **illégal** et vous expose à des sanctions pénales. Elle engage votre seule responsabilité.



Prévenez-nous immédiatement par téléphone (numéro de téléphone disponible sur notre site internet) ou en agence (pendant ses horaires d'ouverture) lorsque vous souhaitez faire opposition. Dans tous les cas, vous devez **impérativement** nous confirmer **immédiatement** votre opposition par écrit. Si ce n'est pas le cas, l'opposition pourra être levée dans les plus brefs délais.

Remise de chèques. Les chèques dont vous êtes bénéficiaire sont crédités sur votre compte dès que vous les remettez à l'encaissement. Cette opération au crédit est **provisoire** : le chèque doit être payé par la banque du tireur. Si ces chèques reviennent impayés après la remise sur votre compte, l'inscription provisoire au crédit fera l'objet d'une contre-passation au débit.



Si le chèque que vous remettez à l'encaissement revient impayé, vous pouvez exercer des recours contre le tireur (votre débiteur). Vous pouvez, notamment, obtenir auprès de sa banque un certificat de non-paiement, dans les conditions prévues par la loi.

Nous pouvons décider de créditer un chèque ou les chèques dont vous êtes bénéficiaire sur votre compte après leur encaissement effectif. Cela signifie que le chèque ou les chèques sont crédités sur votre compte de manière différée et non pas dès que vous les remettez à l'encaissement. Dans ce cas, nous vous informons préalablement par tout moyen de la mise en place de ce crédit différé et du délai appliqué pour le crédit du chèque sur votre compte.

Pour les chèques payables hors de France, vous devez préalablement à leur remise à l'encaissement, vous renseigner de la législation du pays où ces chèques sont payables.

Le chèque de banque. Nous pouvons émettre, à votre demande, des chèques de banque.

Le chèque de banque est un chèque que nous émettons directement. Il est libellé à l'ordre d'une personne nommément désignée et pour un montant donné.

Nous émettons le chèque si la provision sur votre compte est suffisante et disponible. Dans ce cas, nous prélevons sur votre compte le montant du chèque dès que nous l'émettons. La provision est bloquée **pendant un an et huit jours**.

4.3 L'opération de caisse (espèces)

Versements d'espèces. Vous pouvez verser des espèces au crédit de votre compte auprès de nos agences :

- soit en les remettant au guichet si l'agence dispose d'un service de caisse. Dans ce cas, vous signez un bordereau de remise d'espèces et nous créditions votre compte ;
- soit en utilisant un coffre de versement lorsque l'agence en est équipée. Dans ce cas, nous contrôlons le montant des espèces avant de créditer votre compte.

Dans tous les cas, nous créditions votre compte du montant de vos versements espèces après en avoir contrôlé l'authenticité et la validité (par exemple : l'absence de fausse monnaie). Nous apportons la preuve de l'opération et de son montant par tout moyen ; vous pouvez toujours et par tout moyen apporter la preuve contraire.



Retraits d'espèces. Vous pouvez retirer des espèces directement au guichet de nos agences qui disposent d'un service de caisse. Dans ce cas, vous signez un bordereau de retrait d'espèces et nous débitons votre compte.

Justificatifs. La réglementation limite le montant des paiements que vous pouvez réaliser en espèces. Cela peut nous conduire à vous demander des justificatifs ou des explications sur l'origine ou la destination des espèces que vous versez ou que vous retirez.

4.4 Le virement



Le **virement** est une opération de paiement par laquelle un **payeur** donne l'instruction à sa banque de débiter son compte pour créditer le compte d'un **bénéficiaire** :

- **Émettre un virement**, c'est l'opération par laquelle votre Compte est débité du montant d'un virement ;
- **Recevoir un virement**, c'est l'opération par laquelle votre Compte est crédité du montant d'un virement.

Il existe deux types de virements :

Les virements SEPA

Il s'agit de virements en euros réalisés entre deux comptes ouverts chez un prestataire de services de paiement (par exemple, une banque) situé **dans un pays de la zone SEPA**.

Ils peuvent être **classiques** ou **instantanés**.

Les virements non SEPA

Il s'agit de virements réalisés :

- **dans une devise autre que l'euro** au profit ou à destination d'un compte ouvert chez un prestataire de services de paiement (par exemple, une banque) situé **dans un pays de la zone SEPA** ;
- **en euro ou dans une autre devise** au profit ou à destination d'un compte ouvert chez un prestataire de services de paiement (par exemple, une banque) situé **dans un pays hors de la zone SEPA**.



Reportez-vous à nos principales conditions tarifaires pour connaître les frais qui vous sont facturés en cas d'émission, de réception, de refus d'exécuter ou de rappel des différents types de virements.



a. Les virements SEPA.

Emission d'un virement SEPA

	Virement SEPA classique	Virement SEPA instantané
Délai d'exécution	Votre ordre de virement SEPA classique est exécuté au plus tard à la fin du premier jour ouvrable suivant la date où nous le recevons, sauf si vous nous transmettez votre ordre sous un format papier. Dans ce cas, votre ordre est exécuté dans un délai maximum de trois jours ouvrables. Lorsque nous recevons votre ordre de virement un jour non ouvrable, il est réputé reçu le jour ouvrable suivant. Lorsque vous demandez une date d'exécution un jour non ouvrable, nous exécutons votre virement le jour ouvrable suivant.	Votre ordre de virement SEPA instantané est exécuté immédiatement, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Nous l'exécutons dans un délai maximum de dix secondes.
Forme du virement	Vous pouvez émettre un virement SEPA classique : - ponctuel, c'est-à-dire une seule fois, pour un seul paiement. Son exécution peut être immédiate ou différée à une date ultérieure que vous choisissiez ; - récurrent, c'est-à-dire pour plusieurs paiements de même montant, pour le même bénéficiaire et selon une périodicité que vous choisissiez.	Vous pouvez émettre un virement SEPA instantané ponctuel, c'est-à-dire une seule fois, pour un seul paiement, avec exécution immédiate.
Transmission de vos ordres de virement	Vous pouvez transmettre votre ordre de virement SEPA : - sous un format papier (par exemple en agence) ; ou - par voie électronique, via votre service CAEL (sur notre site Internet ou l'application mobile Ma Banque) en fonction du niveau que vous avez souscrit. Pour réaliser un virement SEPA au profit d'un bénéficiaire, vous devez fournir certaines informations, notamment : - la référence de votre Compte à partir duquel vous souhaitez émettre votre virement ; - l'IBAN du compte du bénéficiaire ; - le nom du bénéficiaire : - o ses nom et prénom si c'est une personne physique ; - o sa raison sociale ou son nom commercial si c'est une personne morale (par exemple une société, une administration). - le montant de votre virement ; - la date d'exécution de votre virement ; - si besoin, une référence complémentaire. Vous pouvez également transmettre votre ordre de virement SEPA en renseignant le numéro de téléphone mobile ou l'adresse email du bénéficiaire, sur l'application mobile Ma Banque, en fonction du niveau de service CAEL que vous avez souscrit. Nous traitons vos ordres de virements SEPA à partir des informations sur le bénéficiaire que vous avez renseignées. Si une ou plusieurs de ces informations sont inexactes, nous ne pouvons pas être tenus responsables de la mauvaise exécution du virement.	




Emission d'un virement SEPA

Plafond de vos virements	Nous limitons le montant de vos virements SEPA pour des raisons de sécurité. Ce plafond est défini dans les conditions particulières de votre contrat CAEL. Il est susceptible d'évoluer. Dans ce cas, nous vous en informons par tous moyens. Si votre ordre de virement SEPA dépasse votre plafond contractuel, il ne pourra pas être exécuté : nous vous en informons afin que vous puissiez modifier votre ordre de virement ou votre plafond dans les conditions définies ci-dessous.
Modification temporaire de votre plafond contractuel	Vous pouvez modifier votre plafond de manière temporaire, à la hausse ou à la baisse, via votre service CAEL (sur notre site Internet ou via l'application mobile Ma banque) : - à tout moment et avec effet immédiat, - dans une limite fixée en fonction du niveau CAEL que vous détenez. Si vous augmentez votre plafond au-delà de celui fixé dans votre contrat CAEL, une Authentification Forte vous sera demandée. Nous pourrions également procéder à la vérification de votre identité par tous moyens. Votre plafond sera automatiquement remis dans son état initial à l'issue d'un délai maximum de 7 jours. Vous pouvez également modifier votre plafond de manière temporaire en agence : dans ce cas, vous devrez signer un avenant à votre contrat CAEL. Si vous décidez d'augmenter votre plafond, vous augmentez le risque d'erreur et de fraude. Nous pourrions procéder à la vérification de votre identité par tous moyens afin de limiter ce risque. Ces conditions pourront évoluer : nous vous en informerons par tous moyens.
Modification permanente de votre plafond contractuel	Vous pouvez modifier votre plafond contractuel de manière permanente, à la hausse ou à la baisse, en agence. Dans ce cas, vous devrez signer un avenant à votre contrat CAEL.
Votre consentement	- Lorsque vous émettez un ordre de virement SEPA sous format papier, votre consentement à son exécution est donné par vos signature apposée sur l'ordre de virement. - Lorsque vous émettez un ordre de virement SEPA en format électronique, votre consentement à son exécution est donné via l'utilisation de vos Données de Sécurité Personnalisées (consultez l'article 5.1 du Titre 2).
Retrait de votre consentement	Par principe, lorsque nous avons reçu votre ordre de virement SEPA, il ne peut pas être révoqué. Toutefois, vous pouvez révoquer ou suspendre un ordre de virement SEPA ponctuel (à exécution différée) ou récurrent au plus tard un jour ouvrable avant son exécution : - par lettre remise à votre agence ; ou - via votre service CAEL (sur notre site Internet ou l'application mobile Ma Banque). Si vous souhaitez contester un ordre de virement, reportez-vous à l'article 5.2 du Titre 2.
Refus d'exécuter un ordre de virement	Nous pouvons refuser d'exécuter votre ordre de virement SEPA (par exemple : en cas d'absence ou d'insuffisance de provision sur votre compte, si votre ordre de virement est incomplet). Dans ce cas, nous vous notifions notre refus par tous moyens, dès que possible et au plus tard dans un délai ne pouvant pas excéder celui prévu pour l'exécution du virement. Lorsque c'est possible, nous vous donnons le motif de notre refus, sauf si ce motif relève d'une interdiction légale ou réglementaire.
Echec dans l'exécution d'un virement	Lorsque votre virement SEPA n'a pas pu être réalisé dans le délai d'exécution prévu, il ne sera pas exécuté. Dans cette situation, vous nous autorisez expressément à réaliser une contre-passation, c'est-à-dire à créditer sur votre Compte le montant qui a été préalablement débité. Votre compte sera rétabli dans l'état où il se serait trouvé si l'ordre de virement n'avait pas eu lieu et à la bonne date de valeur.




Emission d'un virement SEPA
**Procédure de demande de
rappel de virement**

Vous pouvez réaliser une demande de rappel d'un virement SEPA que vous avez autorisé **uniquement pour son montant total et s'il a été mal exécuté**. Vous pouvez faire une demande de rappel d'un virement SEPA **jusqu'à 13 mois suivant son débit** sur votre Compte.

Vous devez formaliser votre demande **par écrit** au moyen d'un **formulaire dédié** mis à votre disposition (par exemple en agence). Votre demande doit contenir **les raisons** qui justifient votre demande. Elles seront transmises au bénéficiaire.

Le succès de votre demande de rappel n'est pas garanti : il dépend de l'accord du bénéficiaire qui n'est pas tenu de justifier son refus. Dans tous les cas, vous recevrez, par tous moyens, une réponse (négative ou positive) à votre demande dans un délai maximum **d'un mois**.

Cette demande de rappel peut faire l'objet de **frais supplémentaires** que nous vous facturons conformément à nos principales conditions tarifaires en vigueur. Quelle que soit l'issue de votre demande, ces frais pourront être :

- déduits directement du montant du virement rappelé ; ou
- débités sur votre Compte.

Si le bénéficiaire accepte votre demande, la somme qui vous est restituée peut également être d'un montant inférieur au montant total de votre virement en raison des frais qui pourraient être appliqués par la banque du bénéficiaire.


Réception d'un virement SEPA

	Virement SEPA classique	Virement SEPA instantané
Délai de réception	Nous créditions sur votre compte les fonds issus du virement SEPA le jour où nous le recevons . Si le jour de réception n'est pas un jour ouvrable, les fonds sont mis à votre disposition le jour ouvrable suivant.	Lorsque le virement SEPA instantané peut être exécuté, les fonds sont immédiatement disponibles sur votre Compte après leur réception dans nos livres.
Réception de virements SEPA par l'utilisation de votre numéro de téléphone mobile ou votre adresse email	Vous pouvez être bénéficiaire de virements SEPA grâce à l'utilisation par le payeur de votre numéro de téléphone mobile ou votre adresse email. Pour cela, nous mettons en œuvre, sur le fondement de notre intérêt légitime (qui consiste à vous permettre d'être bénéficiaire de virements réalisés par l'utilisation de votre numéro de téléphone mobile ou votre adresse email sans avoir à communiquer votre IBAN), un traitement des quatre données à caractère personnel suivantes : vos nom et prénom, votre numéro de téléphone mobile ou votre adresse de courrier électronique et un identifiant technique créé à cette fin. Vous acceptez que nous transmettions ces données à caractère personnel à nos sous-traitants qui interviennent dans la fourniture de ce service. Ces données sont ensuite intégrées au sein d'une base de données interbancaire gérée par nos sous-traitants. Nous transmettons votre numéro de téléphone mobile ou votre adresse email uniquement si nous l'avons préalablement vérifié au moyen d'une procédure de fiabilisation. Nous pouvons également décider de ne pas transmettre vos données pour des raisons réglementaires ou techniques. Ce traitement prend fin à la clôture de votre compte. Votre numéro de téléphone mobile ou votre adresse email peuvent déjà avoir été intégrés dans cette base de données par un autre établissement dans lequel vous détenez un compte. Dans ce cas, vous pouvez nous demander que les virements réalisés à votre attention par ce moyen soient crédités sur votre compte ouvert chez nous. Vous pouvez renoncer à être bénéficiaire de virements par ce moyen et vous opposer auprès de nous à la transmission de vos données. Dans ce cas, reportez-vous à l'article 4 du Titre 4.	



b. Le service de vérification du bénéficiaire applicable aux virements SEPA

Objet	Lorsque vous émettez un ordre de virement, nous demandons à la banque de votre bénéficiaire de vérifier que l'IBAN et le nom du bénéficiaire que vous renseignez correspondent.
Conditions d'application	Cette vérification intervient uniquement si vous renseignez vous-même les informations sur le bénéficiaire (son IBAN et son nom). Elle a lieu pour chaque opération de virement, quel que soit le canal utilisé pour émettre votre virement (agence ou service CAEL).
Informations vérifiées	- si le bénéficiaire est une personne physique : l'IBAN et le nom et prénom du bénéficiaire ; - si le bénéficiaire est une personne morale (par exemple une société, une administration, etc.) : l'IBAN et la raison sociale ou le nom commercial du bénéficiaire.
Moment de la vérification	Cette vérification intervient : - immédiatement après nous avoir fourni les informations requises sur le bénéficiaire ; et - avant que vous autorisiez votre virement. Pour les virements récurrents ou à échéance : la vérification a lieu lorsque vous saisissez l'ordre de virement. Elle ne se renouvelle pas à chaque échéance.
Résultat de la vérification	La banque du bénéficiaire nous transmet le résultat de cette vérification que nous vous communiquons ensuite. Plusieurs résultats sont possibles : 1. L'IBAN et le nom prénom / raison sociale du bénéficiaire correspondent ; 2. L'IBAN et le nom prénom / raison sociale du bénéficiaire ne correspondent pas ; 3. L'IBAN et le nom prénom / raison sociale du bénéficiaire ne correspondent pas parfaitement (par exemple : caractères mal orthographiés, présence d'accents, de trémas ou cédilles, etc.) ; 4. La vérification n'a pas pu être réalisée (par exemple : le compte du bénéficiaire est clos ou inexistant ou la banque du bénéficiaire est inaccessible). Quel que soit le résultat de la vérification, vous avez toujours le choix de confirmer, de modifier ou d'annuler votre ordre de virement SEPA. ATTENTION : Dans les cas 2, 3 et 4, si vous autorisez le virement en l'état, vous prenez le risque que les fonds soient versés à un autre destinataire que le bénéficiaire que vous voulez payer, et, dans le cas 4, que le virement soit rejeté.
Cas particuliers	Lorsque vous faites une demande de virement sous format papier : la vérification intervient uniquement si vous êtes présent physiquement en agence au moment où nous recevons votre ordre de virement. Lorsque vous réalisez votre virement SEPA via un portefeuille numérique (par exemple en sélectionnant le numéro de téléphone ou l'adresse de courriel du bénéficiaire à partir d'un carnet d'adresses) : nous vérifions que le bénéficiaire est correctement identifié et nous vous informons de l'identité du bénéficiaire avant que vous puissiez autoriser votre virement.



Vérifiez toujours attentivement les informations que vous renseignez avant d'autoriser votre ordre de virement. Vérifiez que l'IBAN que vous renseignez est correct et que le nom du bénéficiaire que vous avez saisi correspond bien à cet IBAN. Une erreur peut entraîner un transfert des fonds vers un mauvais destinataire.

c. Le virement non SEPA.



L'émission et la réception d'un virement non SEPA sont soumises aux règles applicables à l'émission et la réception d'un virement SEPA à l'exception de celles décrites ci-dessous. La procédure de rappel de virement SEPA n'est pas applicable aux virements non SEPA. La réception de virements non SEPA par l'utilisation de votre numéro de téléphone mobile n'est pas possible.



Emission d'un virement non SEPA

Transmission de l'ordre de virement

L'ordre de virement non SEPA peut être donné sur support papier (par exemple en agence) ou par voie électronique (par exemple par l'intermédiaire de votre service CAEL en fonction du niveau que vous avez souscrit) en fournissant ou en saisissant, notamment :

- la référence de votre compte à partir duquel vous souhaitez émettre le virement ;
- les éléments permettant d'identifier le compte bénéficiaire (numéro de téléphone mobile, adresse e-mail) et son nom ;
- le montant et la devise de l'opération ;
- le type de frais applicable (vous payez tous les frais, vous partagez les frais avec votre bénéficiaire ou tous les frais sont payés par votre bénéficiaire).

Délai d'exécution

Les ordres de virement non SEPA émis vers un prestataire de service de paiement situé au sein de la zone SEPA dans une devise (autre que l'euro) de cette zone sont exécutés dans **un délai ne pouvant excéder 4 jours ouvrables** à compter de leur réception.

Les ordres de virement non SEPA émis vers un prestataire de service de paiement situé en dehors de la zone SEPA ainsi que ceux émis dans une devise n'appartenant pas à l'un des États de l'Espace Économique Européen sont effectués **dans les meilleurs délais** compte tenu des spécificités de l'opération.



Réception d'un virement non SEPA

Délai de réception

Nous créditions sur votre compte les fonds issus des virements non SEPA libellés dans une devise d'un État membre de la zone SEPA **le jour où nous les recevons**.

Nous créditions sur votre compte les fonds issus d'un virement non SEPA libellé dans une devise d'un État tiers à la zone SEPA **dans les meilleurs délais** compte tenu des spécificités liées à l'opération.

4.5 Le prélèvement SEPA



Le prélèvement SEPA est une opération de paiement réalisée en euro au sein de la zone SEPA qui n'est pas initié par vous mais par **le bénéficiaire** (votre créancier). Le bénéficiaire donne un ordre de paiement à la banque du **payeur** (vous-même), après avoir obtenu votre consentement via **un mandat de prélèvement**. Cela lui permet ainsi d'être à l'initiative du paiement des sommes que vous lui devez en nous donnant un ordre de paiement.

Forme du prélèvement SEPA

Le prélèvement SEPA est un service de paiement utilisable pour des paiements récurrents ou ponctuels. Il est plus particulièrement adapté aux paiements récurrents (Par exemple : pour payer votre abonnement de téléphone).



Consentement à l'exécution d'un prélèvement SEPA	Pour permettre l'exécution d'un ou de prélèvement(s) SEPA à partir de votre compte, vous devez compléter (ou vérifier) puis signer un mandat de prélèvement SEPA qui vous est remis par votre créancier. Le mandat de prélèvement SEPA signé de votre part est l'expression de votre consentement. Cela signifie que : - vous autorisez votre créancier à émettre un ou des prélèvement(s) payable(s) sur votre compte ; - vous nous autorisez à débiter votre compte du montant de ce ou ce(s) prélèvement(s). Le mandat de prélèvement SEPA est conservé par votre créancier et identifié par une « Référence Unique du Mandat » (RUM). Il devient caduc au terme d'un délai de 36 mois sans émission de prélèvement SEPA. Votre créancier doit vérifier les données du mandat et nous les transmettre. Votre créancier doit vous informer, par le biais d'une notification, au moins 14 jours (sauf accord bilatéral différent) calendaires avant la date du prélèvement sur votre compte. Cette notification (par exemple : une facture) vous informe du montant et de la date d'échéance du prélèvement. Elle vous permet, également, de vérifier la conformité de l'ordre de paiement.
Retrait du consentement à l'exécution d'un prélèvement SEPA (révocation)	Après avoir reçu la notification ci-dessus, vous devez intervenir immédiatement auprès de votre créancier si vous n'êtes pas d'accord avec le prélèvement. Votre créancier pourra ainsi sursoir à la transmission de l'ordre de prélèvement SEPA ou émettre une instruction en vue de la révocation de l'ordre de prélèvement initial. Si votre créancier refuse ou ne peut plus intervenir, vous avez la possibilité de révoquer le prélèvement SEPA auprès de votre banque par écrit au plus tard le jour ouvrable précédant celui prévu pour son exécution. Cette révocation est ponctuelle et temporaire : elle ne concerne qu'un seul prélèvement. Vous avez également la faculté de révoquer le mandat de prélèvement SEPA auprès de votre créancier. Cette révocation met fin de façon définitive à tous les prélèvements à venir. Vous devez nous en informer. Vous êtes responsable des conséquences de toutes vos demandes de révocation.
Vos droits en matière de prélèvements SEPA	Vous avez la possibilité d'exercer les droits suivants : - bloquer tout prélèvement SEPA sur votre compte ; - bloquer tout prélèvement SEPA venant d'un ou plusieurs créanciers désignés ; Si l'exercice de ces deux premiers droits a pour conséquence de révoquer un ou des prélèvements SEPA émis à partir de votre compte, la révocation pourra être effective uniquement si elle est réalisée au plus tard le jour ouvrable précédant celui convenu pour l'exécution d'un prélèvement. - autoriser seulement les prélèvements SEPA émis par un ou plusieurs créanciers désignés ; - limiter le paiement des prélèvements SEPA à un certain montant et/ou une certaine périodicité. Pour chaque cas ci-dessus, vous devrez remplir et signer un bordereau en agence. Votre demande sera effective jusqu'à sa date d'expiration ou jusqu'à son annulation par vos soins en agence. Ces modalités ne sont pas applicables aux prélèvements réalisés conformément à la réglementation SEPA Direct Débit B2B.
Refus d'exécuter un prélèvement SEPA	Nous pouvons refuser d'exécuter un ordre de prélèvement (Par exemple : en cas d'absence ou d'insuffisance de provision sur votre compte). Dans ce cas, nous vous notifions notre refus par tout moyen et vous communiquons, dans la mesure du possible, le motif du refus d'exécution.
Délais de contestation d'un prélèvement SEPA	Après l'exécution d'un prélèvement SEPA, vous pouvez : - contester par écrit l'opération de prélèvement (autorisée ou non) et solliciter le remboursement par écrit dans un délai de 8 semaines à compter de la date du débit de votre compte. Le remboursement interviendra dans les 10 jours ouvrables suivant la réception de votre demande ; - contester une opération de prélèvement que vous n'avez pas autorisée dans un délai de 13 mois à compter de la date du débit de votre compte. Ce délai est ramené à 70 jours lorsque l'établissement du bénéficiaire du paiement se situe en dehors de l'Espace Économique Européen. Les modalités de contestation d'une opération de prélèvement non autorisée sont détaillées à l'article 5.2 du Titre 2.

4.6 Le Titre Interbancaire de Paiement (TIP) SEPA





Le TIP SEPA est un service de paiement que vous pouvez utiliser à la demande d'un **organisme créancier**. Il permet de payer certaines factures lorsque vous n'avez pas mis en place de mandat de prélèvement SEPA. Il peut remplacer un paiement par chèque.

Forme du TIP SEPA	À la différence d'un prélèvement SEPA, le mandat de prélèvement que vous donnez avec un TIP SEPA ne vaut que pour un seul paiement .
Consentement à l'exécution d'un TIP SEPA	L'organisme créancier vous adresse un TIP SEPA que vous devez signer et lui renvoyer, accompagné de votre relevé d'identité bancaire (RIB). Le TIP SEPA précise le montant de votre autorisation de débiter votre compte.
Refus d'exécuter un TIP SEPA	Nous pouvons refuser d'exécuter un ordre de prélèvement (par exemple : en cas d'absence ou d'insuffisance de provision sur votre compte). Dans ce cas, nous vous en informons par tout moyen. Nous vous communiquons, dans la mesure du possible, la raison de notre refus d'exécution.

4.7 La carte de paiement



Vous pouvez nous demander la fourniture d'une carte de paiement liée à votre compte. Si nous acceptons, vous signez un contrat séparé dénommé « **Contrat carte de paiement** » qui détaille ses conditions d'utilisation.

Nous pouvons refuser la fourniture d'une carte de paiement. Dans un tel cas, nous vous justifions les motifs de notre décision sur votre demande écrite. Vous avez la faculté de demander le réexamen ultérieur de votre situation.



Article 5 - Comment sécuriser votre compte et vos moyens de paiement ?



La **sécurité de votre compte et de vos moyens de paiement** est notre priorité et doit être la vôtre ! Dans cet article, nous vous décrivons les Données de Sécurité Personnalisées que nous mettons à votre disposition ainsi que nos engagements respectifs. Nous vous expliquons aussi **comment contester une opération de paiement** (non exécutée, mal exécutée ou non autorisée).

5.1 Vos Données de Sécurité Personnalisées

Quelles Données ? Nous vous fournissons différentes Données de Sécurité Personnalisées.

Par exemple :

- votre Identifiant d'accès à votre service CAEL ;
- un Mot de Passe d'accès à votre service CAEL que vous personnalisez ;
- le code de votre carte de paiement ;
- SécuriPass, qui permet d'appliquer une authentification forte via l'application Ma Banque ;
- SécuriCode, qui permet d'appliquer une authentification forte en vous fournissant un code personnel couplé à un code temporaire à usage unique (ou OTP - « *One Time Password* ») que nous vous transmettons par SMS ou par e-mail ;
- un OTP seul.

Pourquoi ? L'utilisation de vos Données de Sécurité Personnalisées nous permet de **vous authentifier**. Cela signifie que lorsque vous les utilisez, nous vérifions votre identité, nous nous assurons que vous êtes à l'initiative d'une opération et que vous y consentez.



Dans certains cas, la loi nous impose d'appliquer une **authentification forte**. Une authentification forte est une authentification réalisée via une Donnée de Sécurité Personnalisée reposant sur au moins deux éléments indépendants parmi les trois catégories suivantes :

- la « **connaissance** », c'est-à-dire un élément que vous seul connaissez (par exemple : le Code d'accès à votre service CAEL ou le code de votre carte de paiement) ;
- la « **possession** », c'est-à-dire un élément que vous seul possédez (par exemple : votre téléphone mobile) ;
- l'« **inhérence** », c'est-à-dire ce que vous êtes (par exemple : votre empreinte digitale).

Dans quels cas ? Vous devez utiliser vos Données de Sécurité Personnalisées dans plusieurs situations.

Par exemple :

- pour accéder à votre Espace Personnel CAEL ;
- lorsque vous ajoutez le RIB d'un bénéficiaire de virement au sein de votre Espace Personnel CAEL ;
- lorsque vous réalisez un paiement sur un site Internet avec votre carte de paiement ;
- pour signer électroniquement des documents.

Nous sommes libres de faire varier les Données de Sécurité Personnalisées demandées. Cela nous permet d'assurer au mieux la sécurité de votre compte et de vos moyens de paiement ou de respecter la réglementation (par exemple lorsqu'une authentification forte est nécessaire).

Vos engagements. Vos Données de Sécurité Personnalisées sont personnelles et strictement confidentielles.





Protégez et soyez attentif à la garde de vos moyens de paiement et de vos Données de Sécurité Personnalisées ! Ils ne doivent notamment être communiqués à personne (même à une personne qui se présente comme appartenant au Crédit Agricole : nous ne vous les demanderons jamais !) et vous devez prendre les mesures nécessaires pour en assurer la sécurité. A défaut, vous assumez seul les conséquences de leur divulgation ou de leur captation par un tiers si vous vous êtes montré négligent dans leur garde.

Par exemple :

- Méfiez-vous des personnes qui vous demandent de réaliser une action en urgence ;
- Ne validez jamais sur SécuriPass une opération que vous n'avez pas initiée.



Vous devez **nous informer sans délai** en cas de **perte, de vol, de détournement, d'atteinte à la confidentialité, d'utilisation non autorisée ou de toute autre anomalie** de vos moyens de paiement et de vos Données de Sécurité Personnalisées. Si vous souhaitez faire opposition **sur un chèque**, reportez-vous à l'article 4.2 du Titre 2.

Nos engagements. Nous vous informons par tout moyen dès que nous soupçonnons une fraude ou une menace pour la sécurité de votre compte et de vos moyens de paiement (par exemple : par téléphone, par e-mail, par SMS ou via votre service CAEL).

Nous pouvons bloquer ou vous retirer vos moyens de paiement :

- pour des raisons liées à leur sécurité ;
- si nous soupçonnons une utilisation non autorisée ou frauduleuse ;
- si le risque que vous soyez dans l'incapacité de vous acquitter du paiement est sensiblement accru.

Nous vous informons, par tout moyen, du blocage de vos moyens de paiement et des raisons de ce blocage. Cette information vous est donnée **avant le blocage ou immédiatement après**, à moins que le fait de vous donner cette information ne soit pas acceptable pour des raisons de sécurité objectivement motivées ou soit interdit en vertu d'une autre législation.

5.2 Comment contester une opération de paiement ?



Si vous souhaitez contester une opération réalisée **avec votre carte de paiement**, reportez-vous à votre Contrat carte de paiement.

Pourquoi contester ? Vous pouvez contester une opération de paiement pour deux raisons :

- nous n'avons **pas exécuté ou mal exécuté** l'opération que vous nous avez demandée ;
- vous n'avez **pas autorisé l'opération**.

Quel est le délai et comment contester ? Vous devez nous signaler, **sans tarder et par écrit**, toute opération de paiement que nous avons mal exécutée ou que vous n'avez pas autorisée.



Vous pouvez cependant nous transmettre votre contestation **au plus tard 13 mois** après la date de débit de l'opération concernée sur votre compte. **Passé ce délai de 13 mois**, vous ne pourrez plus contester l'opération : vous êtes forclos. Ce délai est ramené à **70 jours** lorsque l'établissement du bénéficiaire du paiement se situe en dehors de l'Espace Économique Européen.



Lorsque vous contestez une opération de paiement, nous devons d'abord prouver que nous avons exécuté l'opération conformément à vos instructions.

En cas d'opération réalisée avec une Authentification Forte, vous acceptez que nous nous réservions le droit de vous demander des informations et/ou des justificatifs complémentaires (par exemple: la copie de votre dépôt de plainte) relatant les faits afin d'analyser les circonstances de l'opération contestée. Cette demande ne constitue pas une condition au remboursement des opérations contestées.

Si nous n'avons effectivement pas exécuté ou mal exécuté l'opération. Nous vous remboursons **sans tarder** le montant de l'opération de paiement mal exécutée ou non exécutée. Votre compte est rétabli dans l'état où il se serait trouvé si le débit des montants contestés n'avait pas eu lieu et à la bonne date de valeur.

Si l'ordre de paiement a été mal exécuté suite à la fourniture d'un IBAN inexact, vous demeurez responsable de cette opération. Vous ne pourrez donc pas prétendre à un droit au remboursement.



Selon la loi, si une opération a été créditée par erreur sur votre compte à la suite d'un ordre de paiement exécuté sur la base d'un IBAN inexact (c'est-à-dire que vous n'étiez pas le bon bénéficiaire), nous devons transmettre au prestataire de service de l'émetteur qui en fait la demande les informations à notre disposition pour documenter un recours en justice de l'émetteur en vue de récupérer les fonds.

Si nous constatons que vous n'avez effectivement pas autorisé l'opération. Nous vous remboursons le montant de l'opération de paiement **au plus tard à la fin du premier jour ouvrable** suivant la réception de votre contestation écrite. Toutefois, nous ne procédons pas au remboursement dans ce délai si nous avons de bonnes raisons de soupçonner une fraude de votre part. Dans cas, nous en informons la Banque de France.



Vous supportez toutes les pertes occasionnées par des opérations de paiement non autorisées si nous démontrons que ces pertes résultent **d'un agissement frauduleux de votre part** ou que vous n'avez pas respecté **intentionnellement** ou par **négligence grave** vos engagements figurant dans cet article. Si les opérations de paiement contestées ont déjà fait l'objet d'un remboursement nous nous réservons le droit de les contre-passer sur votre compte conformément à l'article 3.4 du Titre 2.



Article 6 - Comment résilier votre Convention ?

6.1 La durée de votre Convention

Votre convention est conclue pour une **durée indéterminée**.

6.2 La résiliation de votre Convention

Si votre demande de résiliation porte sur un compte collectif (compte joint ou indivis). Tous les co-titulaires doivent demander la résiliation du compte.

Si votre demande de résiliation porte sur un compte détenu par un mineur non émancipé. Le représentant légal (en cas d'administration légale exercée par un parent unique) ou les deux représentants légaux (lorsque l'administration légale est exercée conjointement par les parents) doivent demander la clôture du compte. Le solde créditeur résiduel du et/ou des comptes sera restitué au bénéfice du mineur non émancipé.

[→] Qui peut résilier ?	Quand et dans quels cas ?	Comment ?
Vous	À tout moment, sans frais et sans préavis.	- Par lettre recommandée avec accusé de réception, ou - Par lettre écrite remise en main propre à votre agence, ou - Par voie électronique depuis notre site Internet
Nous	À tout moment en respectant un préavis de deux mois. Immédiatement et sans préavis dans les cas suivant : - lorsque nous constatons une anomalie grave de fonctionnement de votre compte ; - en cas de comportement gravement répréhensible de votre part (par exemple : communication de documents faux ou inexacts, menaces ou injures à l'encontre d'un de nos collaborateurs, acte relevant potentiellement de poursuites judiciaires) ; - dans le cas où vous ne respectez pas certains de vos engagements pris dans le cadre de la convention (par exemple nous fournir des pièces justificatives que nous sommes obligés de recueillir pour répondre à nos obligations de connaissance client ou de vigilance constante).	Par lettre recommandée avec accusé de réception



Article L215-1-1 du code de la consommation (alinéa 1 et 2). Lorsqu'un contrat a été conclu par voie électronique ou a été conclu par un autre moyen et que le professionnel, au jour de la résiliation par le consommateur, offre au consommateur la possibilité de conclure des contrats par voie électronique, la résiliation est rendue possible selon cette modalité. A cet effet, le professionnel met à la disposition du consommateur une fonctionnalité gratuite permettant d'accomplir, par voie électronique, la notification et les démarches nécessaires à la résiliation du contrat. Lorsque le consommateur notifie la résiliation du contrat, le professionnel lui confirme la réception de la notification et l'informe, sur un support durable et dans des délais raisonnables, de la date à laquelle le contrat prend fin et des effets de la résiliation.



Conséquences de la résiliation. La clôture de votre compte intervient **sous réserve du dénouement des opérations en cours**. Cela signifie que vous devez maintenir un solde suffisant pour assurer la bonne fin des opérations en cours pendant le délai nécessaire à leur dénouement. Cela signifie également que la résiliation de votre compte n'arrête pas le prélèvement des commissions et le cours des intérêts qui seront décomptés sur le solde éventuellement débiteur en valeur, aux conditions en vigueur au jour de la résiliation jusqu'à complet règlement.

Si vous demandez la résiliation d'un compte collectif (joint ou indivis) et si, au jour de sa clôture, il présente un solde débiteur, les co-titulaires seront tenus solidairement à son remboursement. En cas de solde créditeur, après dénouement des opérations en cours, nous respecterons les instructions qui seront données conjointement par tous les co-titulaires, ou à défaut, sur la base d'une décision de justice exécutoire pour l'affectation de ce solde créditeur.

Vous, tous les co-titulaires du compte et vos mandataires (vous avez la charge d'informer ces derniers de la clôture du compte) devez restituer immédiatement toutes vos formules de chèques et vos cartes de paiement.

Vous avez le droit d'obtenir le remboursement prorata temporis des cotisations que vous avez versées d'avance au titre des autres conventions de services passées dans le cadre de la gestion de votre compte et résiliées par l'effet de sa clôture.

Clôture de votre compte en cas de décès.

- S'il s'agit d'un **compte individuel**, nous bloquons le fonctionnement du compte dès que nous sommes informés de votre décès. Après dénouement des opérations en cours, nous remboursons le montant du solde créditeur au notaire en charge de la succession ou, à défaut, aux ayants droit s'ils justifient de leur qualité d'héritier par tout moyen juridiquement admis et qu'ils nous donnent des instructions conjointes. Si nous n'avons pas d'instructions conjointes, nous devons attendre une décision de justice exécutoire pour mettre à disposition les fonds.
- S'il s'agit d'un **compte joint**, le compte continue à fonctionner sous la signature des autres co-titulaires, sauf opposition de vos héritiers. Cette opposition doit nous être transmise par lettre recommandée avec accusé de réception.



Titre 3 - Les modalités de communications entre vous et nous

Chapitre 1 - Les conditions générales de votre service Crédit Agricole En Ligne (CAEL)

Article 1 - Qu'est-ce que le service CAEL ?

Notre service de banque à distance par Internet. Il vous permet, depuis les différents Canaux que nous mettons à votre disposition (site Internet et applications mobiles) :

- de consulter la plupart des produits et services que vous avez souscrits auprès de nous ou par notre intermédiaire (par exemple des produits d'assurance) ;
- de réaliser des opérations sur ces produits et services ;
- de communiquer avec nous.

Le service CAEL est constitué de plusieurs niveaux définis par ordre croissant de fonctionnalités. Ces fonctionnalités sont décrites à l'article 4.

Le niveau de CAEL que vous souscrivez est précisé dans vos conditions particulières. Si vous souhaitez changer de niveau de CAEL, vous signez un avenant à votre convention.

Cotisation. Le service CAEL peut faire l'objet d'une cotisation dont le montant varie en fonction du niveau que vous souscrivez. La première cotisation est prélevée le mois suivant la date de souscription du service CAEL.

Vos conditions particulières précisent :

- le montant de cette cotisation ;
- sa périodicité et ses modalités de prélèvement.

Cette cotisation ne comprend pas les coûts de communication ou de fourniture d'accès à Internet : ils restent à votre charge.

Article 2 - Comment fonctionne le service CAEL ?

2.1 Le Périmètre du service CAEL

Le service CAEL vous permet d'accéder à la plupart des produits et services que vous avez souscrits ou que vous souscrirez auprès de nous ou par notre intermédiaire en qualité de titulaire ou de co-titulaire.

Lorsque vous souscrivez au service CAEL, vous accédez également à la plupart des produits et services détenus par les personnes dont vous êtes représentant légal, ou qui vous ont donné une procuration sur leurs produits et services.

Vous serez informé avant et par tout moyen si nous faisons évoluer les produits et services accessibles depuis le service CAEL.

2.2 Les accès délégués

Vous pouvez désigner spécifiquement une ou plusieurs personnes qui auront accès à tout ou partie de vos produits et services, ainsi qu'à tout ou partie des fonctionnalités, depuis un accès délégué. Vous ne pouvez pas donner un accès délégué pour le 1er niveau de CAEL.



Dans ce cas, vous et la personne à qui vous donnez un accès délégué devez signer un « contrat utilisateur ». Vous pouvez gérer les droits des personnes à qui vous donnez un accès délégué depuis votre Espace Personnel (par exemple : les produits et services ainsi que les fonctionnalités auxquels ils peuvent accéder, les plafonds et les bénéficiaires d'opérations qu'ils peuvent réaliser).



Vous êtes pleinement responsable du choix des personnes à qui vous donnez un accès délégué et des opérations qu'elles réalisent dans le cadre de leur mandat. A ce titre, vous devez les tenir informées de vos obligations contractuelles, soit en vertu de cette convention, soit en vertu de votre convention de compte Particuliers et/ou de compte d'instruments financiers. En effet, ces obligations leur sont également opposables.

Article 3 - Comment accéder au service CAEL ?

3.1 Les Canaux d'accès au service CAEL

Nous mettons à votre disposition plusieurs canaux pour accéder au service CAEL, en particulier :

- notre site Internet ;
- des applications mobiles téléchargeables depuis les principaux magasins d'applications.

Vous serez informé avant et par tout moyen si nous ajoutons ou supprimons des Canaux permettant d'accéder au service CAEL.

Pour accéder aux Canaux, il vous faut :

- du matériel (ordinateur, téléphone, tablette, etc.) et des logiciels appropriés et compatibles ;
- une connexion à Internet.



Soyez vigilant à la garde de votre matériel et de vos codes d'accès, veillez à son bon fonctionnement et protégez-le contre la contamination par des virus pouvant circuler sur le réseau Internet. Nous ne sommes pas responsables en cas de dysfonctionnement, de contamination, de perte ou de vol de votre matériel.

3.2 La procédure d'accès au service CAEL

Vous disposez d'un Espace Personnel pour consulter vos produits et services et pour accéder aux fonctionnalités du service CAEL.

En cas de détention d'un compte joint

Chaque co-titulaire du compte joint détient un accès à son Espace Personnel du Service CAEL. Cela signifie que chaque co-titulaire possède un Identifiant et un Code Personnel. Chaque co-titulaire peut accéder à l'ensemble des fonctionnalités disponibles pour le niveau de CAEL (2e ou 3e niveau de CAEL) souscrit.

En cas de détention d'un compte indivis

Cette convention devra être souscrite par l'ensemble des co-titulaires. Le service CAEL sera uniquement accessible à un mandataire désigné par l'ensemble des co-titulaires ou, le cas échéant, par le gérant de l'indivision.



Pour accéder à votre Espace Personnel, nous nous assurons de votre identité en vous authentifiant. Pour cela, nous vous fournissons les Données de Sécurité Personnalisées suivants :

- un Identifiant d'accès à 11 chiffres ; et
- d'un Mot de Passe que vous devez modifier et personnaliser lors de votre première connexion. La modification de votre Mot de Passe est sous votre entière responsabilité.

Pensez à modifier régulièrement votre Mot de Passe depuis votre Espace Personnel accessible sur notre site Internet.

Authentification complémentaire. Dans certains cas, nous pouvons être amenés à appliquer une authentification complémentaire aux Données de Sécurité Personnalisées, par exemple une authentification forte.

Par exemple : lorsque vous ajoutez le RIB d'un bénéficiaire de virement ou, après un certain délai, pour vous connecter à votre Espace Personnel.

Nous sommes libres de faire varier les dispositifs d'authentification complémentaires à utiliser. Cela nous permet d'assurer au mieux la sécurité de votre compte et de vos moyens de paiement ou de respecter la réglementation (par exemple lorsqu'une authentification forte est nécessaire).

Par exemple : SécuriPass, code temporaire à usage unique transmis par SMS.

Protégez et soyez attentif à la garde de votre Identifiant, de votre Mot de Passe ou de vos autres Données de Sécurité Personnalisées ! Ils ne doivent notamment être communiqués à personne même à une personne qui se présente comme appartenant au Crédit Agricole : nous ne vous les demanderons jamais ! Vous assumez seul les conséquences de leur divulgation.



En cas **de perte, de vol, de détournement, d'atteinte à la confidentialité, d'utilisation non autorisée ou de toute autre anomalie** de vos Données de Sécurité Personnalisées, **modifiez votre Mot de Passe immédiatement et informez-nous sans délai**. Cela nous permettra de prendre les mesures appropriées.

De notre côté, nous vous informons par tout moyen dès que nous soupçonnons une fraude ou une menace pour la sécurité de votre compte et de vos moyens de paiement (par exemple : par téléphone, par e-mail, par SMS ou via votre service CAEL). **Il est donc essentiel que vos coordonnées de contact (adresse e-mail et téléphone) soient à jour.**

3.3 La disponibilité du Service CAEL

Nous mettons tout en œuvre pour que le service CAEL soit accessible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Internet étant un réseau ouvert, nous ne pouvons néanmoins pas nous engager sur un accès et une disponibilité illimités du service CAEL.

En cas d'interruption du service CAEL, vous avez toujours la possibilité de vous adresser à votre agence pour effectuer vos opérations.



Nous pouvons **suspendre votre accès** au service CAEL ou en **limiter les fonctionnalités** :

- en cas de force majeure, fait(s) de tiers et/ou travaux de maintenance et interventions nécessaires à son bon fonctionnement ou à sa sécurité ;
- pour des raisons de sécurité (par exemple en cas de tentatives ou suspicion de fraude) ;
- si vous ne respectez pas certains de vos engagements (par exemple si vous ne nous fournissez pas certaines pièces justificatives ou informations personnelles que nous sommes obligés de recueillir pour répondre à nos obligations de connaissance client ou de vigilance constante).



Article 4 - Quelles sont les fonctionnalités du service CAEL ?



Dans cet article, nous décrivons **les principales fonctionnalités** proposées pour chacun des niveaux de CAEL. Vous serez informé avant et par tout moyen si nous supprimons, temporairement ou définitivement, les principales fonctionnalités ou certaines opérations réalisables.

Les fonctionnalités détaillées peuvent varier en fonction des Canaux (site Internet ou application mobile) que vous utilisez pour accéder à votre Espace Personnel.

Conditions pour accéder aux niveaux de CAEL. Le niveau de CAEL que vous pouvez souscrire dépend des produits et services que vous détenez. Nous déterminons librement les produits et services qui vous permettent d'accéder à ces niveaux de CAEL.

Par exemple :

- vous pouvez souscrire un 2^e niveau si vous détenez un compte ou un compte / un livret d'épargne ;
- le 4^e niveau de CAEL est accessible si vous avez souscrit une offre vous permettant d'effectuer des opérations sur un compte titres.

Lorsque vous ouvrez votre premier compte de dépôt Particuliers, vous adhérez, automatiquement et gratuitement, au 2e niveau de CAEL.

	CAEL Initial	CAEL Part Base	CAEL Part Rib	CAEL Part Rib Titres
Consultation et gestion (hors virements) de tout ou partie des produits et services que vous avez souscrits directement auprès de nous				
Consultation et gestion de tout ou partie de vos produits d'assurance (Dommage ou de Personnes)	✓	✓	✓	✓
Messagerie Client Messagerie Chat et Visioconférence				
Espace E-Documents				
Signature électronique				
Réalisation de virements internes « compte à compte »		✓	✓	✓
Commande de chèques			✓	✓
Gestion des cartes de paiements				
Emission de virements SEPA (classiques ou instantanés) et non SEPA			✓	✓
Consultation et opérations sur comptes-titres (ordinaire, PEA, PEA-PME, etc.)				✓

4.1 La Messagerie Client

La Messagerie Client vous permet :

- de recevoir des messages sur la gestion de vos produits et services, sur des produits et services susceptibles de vous intéresser ou des messages de sécurité ;



- de transmettre certains documents que nous pouvons vous demander dans le cadre de notre relation bancaire. La transmission de documents par la Messagerie Client ne vaut pas validation de ceux-ci : nous procédons toujours à des vérifications postérieurement à leur transmission.

Par exemple : des justificatifs permettant la prise en compte d'une mise à jour de vos données ou informations personnelles, ou permettant la souscription d'un produit ou d'un service.

- de communiquer avec votre conseiller ou tout autre interlocuteur désigné dans le cadre de notre relation bancaire. Nous restons libres de prendre en compte vos demandes formulées via la Messagerie Client.



La Messagerie Client ne vous permet pas de demander la réalisation de transactions bancaires (ordres de virements, de bourse, etc.), de modifier vos contrats, de créer ou de révoquer des mandats. Vous devez utiliser les fonctionnalités dédiées du Service CAEL ou formuler votre demande auprès de votre conseiller.

Sécurité et stockage. La Messagerie Client est assujettie à des contraintes techniques (capacité de stockage) et de sécurité susceptibles d'évolutions. Vous devez donc en faire un usage raisonnable (fréquence d'envoi de messages, contenu, etc.). Par ailleurs, vous devez enregistrer sur vos espaces de stockage personnels (clé USB, disque dur, etc.), les documents que nous vous transmettons via la Messagerie Client.

4.2 La Messagerie Chat et Visioconférence

La Messagerie Chat et Visioconférence vous permet :

- d'obtenir des renseignements ou une aide sur la navigation au sein des Canaux ou sur un produit ou un service que nous commercialisons ;
- la réalisation d'opérations concernant la gestion de vos produits et services ou la souscription de nouveaux produits ou services. Dans ce cas, nous vérifierons votre identité en procédant à une authentification complémentaire par l'utilisation de dispositifs de sécurité spécifiques (code SMS, SécuriPass, etc.). Nous pourrions également enregistrer et conserver les conversations et vidéos pour une durée conforme aux dispositions légales en vigueur. Par ailleurs, l'ensemble des documents contractuels nécessaires (conditions générales des produits concernés, tarifs, notices d'information éventuelles, document comportant les modalités et règles de souscription, etc.) vous seront fournis conformément aux dispositions légales en vigueur.

4.3 L'espace e-Documents

Documents électroniques. Nous mettons à votre disposition un espace e-Documents dans lequel certains documents relatifs à notre relation bancaire vous sont transmis au format électronique sur support durable. Vous choisissez cette modalité de communication de vos documents dans votre convention de communication. Dans ce cas, ils remplacent les documents qui vous sont envoyés au format papier.

Par exemple : vos relevés de compte, les relevés de vos produits et services, des communications d'ordre général, commercial ou d'information relatives à vos produits et services (comme les évolutions de nos tarifs et conditions générales), l'original électronique ou la copie numérique des contrats que vous avez signés.

Nous pouvons faire évoluer la liste des documents électroniques mis à votre disposition sur cet espace.

Nous vous envoyons une notification personnelle (par exemple : par e-mail à votre adresse personnelle, par SMS ou par une notification via nos applications mobiles) lorsque nous mettons à votre disposition un document électronique dans votre espace e-Documents.



 **Vérifiez régulièrement votre espace e-Documents** afin de prendre connaissance des documents électroniques que nous mettons à votre disposition.

En complément, l'espace e-Document peut également contenir, en fonction du Canal, une rubrique dédiée vous permettant de transmettre certains documents que nous pouvons vous demander dans le cadre de notre relation bancaire. La transmission ne vaut pas validation de ceux-ci : nous procédons toujours à des vérifications postérieurement à leur transmission.

Par exemple : des justificatifs permettant la prise en compte d'une mise à jour de vos données ou informations personnelles, ou permettant la souscription d'un produit ou d'un service.

Stockage et conservation. Les documents électroniques sont accessibles et historisés au sein de votre espace e-Documents pendant une durée indiquée pour chaque document. Pour les conserver de façon pérenne par exemple en cas de clôture du compte et/ou au-delà de cette durée, vous devrez les enregistrer à l'identique sur vos espaces de stockage personnels (disque dur, clé USB, etc.).

Anomalie ou dysfonctionnement. Vous devez nous signaler immédiatement si vous constatez une anomalie dans le contenu des documents électroniques mis à votre disposition ou si vous rencontrez des éventuelles difficultés d'accès à votre espace e-Documents.

Si nous rencontrons des difficultés techniques rendant impossible l'utilisation de votre espace e-Documents, nous pourrions envoyer ces documents sous format papier.

4.4 La Signature électronique

Vous disposez d'un espace qui vous permet de signer électroniquement certains contrats ou documents. Consultez les conditions d'utilisation de notre service de signature électronique à l'article 3 du Titre 4.

4.5 La réalisation de virements

 Le Service CAEL vous permet, en fonction du niveau de CAEL souscrit, de réaliser **plusieurs types de virements**. Les modalités d'émission et de réception des virements sont décrites à l'article « **4.4 Le virement** » des conditions générales de votre convention de compte.

Les virements internes « compte à compte »

Il s'agit de virements SEPA que vous réalisez entre les comptes de votre périmètre (défini à l'article 2.1).

Les virements SEPA

Il s'agit de virements en euros réalisés entre deux comptes ouverts chez un prestataire de services de paiement (par exemple, une banque) situé **dans un pays de la zone SEPA**.

Ils peuvent être **classiques** ou **instantanés**.

Les virements non SEPA

Il s'agit de virements réalisés :

- **dans une devise autre que l'euro** au profit ou à destination d'un compte ouvert chez un prestataire de services de paiement (par exemple, une banque) situé dans un pays de la zone SEPA ;
- en euro ou dans une autre devise au profit ou à destination d'un compte ouvert chez un prestataire de services de paiement (par exemple, une banque) situé **dans un pays hors de la zone SEPA**.



Plafonds de virement. Vous devez respecter les plafonds qui sont précisés dans vos Conditions Particulières. Vous pouvez demander à votre conseiller une modification de vos plafonds. Dans ce cas, vous signez un avenant à votre convention.

Exception : les virements SEPA sont soumis à des règles spécifiques de plafonds : vous pouvez vous reporter au paragraphe « Les virements SEPA » de l'article « **4.4 Le virement** » des **Conditions Générales de votre convention de compte** pour les connaître.

Spécificités pour les virements non SEPA en devise étrangère. Votre plafond est indiqué en euro dans vos Conditions Particulières :

- lorsque vous réalisez un virement à partir d'un compte en devise, ce plafond est défini en appliquant le taux de change de la devise connu la veille de votre virement au montant total de votre plafond. La vérification du respect du plafond est réalisée sans tenir compte des frais ;
- lorsque vous réalisez un virement à partir d'un compte en euros, la somme du virement en devise sera déterminée en appliquant le taux de change de la devise connu la veille et comparée à votre plafond.



Nous pouvons **modifier à la baisse et sans préavis vos plafonds ou bloquer l'accès à la fonctionnalité :**

- pour des raisons de sécurité (par exemple en cas de tentatives ou de suspicion de fraude) ;
- si vous ne respectez pas certains de vos engagements (par exemple si vous ne nous fournissez pas certaines pièces justificatives ou informations personnelles que nous sommes obligés de recueillir pour répondre à nos obligations de connaissance client ou de vigilance constante).

4.6 La gestion des cartes de paiement



Le Service CAEL vous permet d'accéder à différentes fonctionnalités de **gestion de vos cartes de paiement**.

Par exemple :

- la consultation de vos plafonds de paiement / retrait et l'augmentation temporaire de ces plafonds : nous examinerons vos demandes d'augmentation des plafonds avant accord ;
- l'activation / désactivation de certaines options telles que « Paiement à distance » (sur internet, par téléphone, fax, courrier ou e-mail), « Paiement sans contact », et « Opération à l'étranger » ;
- le verrouillage temporaire de votre carte de paiement.

Ces fonctionnalités sont accessibles dans le respect des conditions fixées dans votre contrat porteur carte de paiement.

4.7 La consultation et les opérations sur comptes-titres

Cette fonctionnalité vous permet :

- de consulter des informations boursières d'ordre général et personnalisées sur les comptes-titres et les marchés financiers ;
- d'effectuer des opérations sur des valeurs mobilières dans le cadre de vos comptes-titres (ordinaire, PEA, PEA-PME, etc.).

Les opérations sur les valeurs mobilières seront réalisées via le service CAEL dans le respect de votre convention de compte-titres (ordinaire, PEA, PEA-PME, etc.).

Opérations réalisables et plafonds autorisés. Les opérations réalisables et les plafonds pour la transmission de vos ordres sont précisés dans vos conditions particulières. Les ordres qui excèdent ces plafonds devront être transmis directement à votre conseiller ou par téléphone. Par ailleurs, le solde de vos comptes doit toujours permettre le bon dénouement des opérations que vous initiez.



Modification des plafonds. Vous pouvez demander ultérieurement la modification de vos plafonds en vous rapprochant de votre conseiller.

Responsabilité dans le cadre de la saisie des ordres de bourse. Dans le cadre de la transmission d'ordres, nous assumons la responsabilité de leur bonne exécution dès l'instant où vous validez l'opération. Notre prestation prendra matériellement effet dès réception de l'ordre par l'intermédiaire financier négociateur.

Vous pouvez demander **l'annulation d'un ordre enregistré**. Toutefois, seuls les ordres que nous n'avons pas encore exécutés peuvent être annulés.

Le service CAEL constitue un moyen supplémentaire et non exclusif de passation d'ordres. En cas d'interruption du service CAEL, vous pouvez transmettre vos ordres de bourse par l'intermédiaire de votre conseiller ou par téléphone, dans la limite des jours et horaires d'ouverture.

Informations fournies. Pendant toute la durée d'utilisation du Service CAEL, vous devez prendre connaissance de toutes les informations que nous vous fournissons (consultables à l'écran ou par téléchargement). Ces informations peuvent concerner les titres sur lesquels portent vos opérations ou les risques que ces opérations peuvent présenter.



Ces informations ne sont en aucun cas destinées à vous inciter à passer des opérations. Nous ne pouvons être tenus responsable de leur interprétation ou de l'utilisation que vous décidez d'en faire.

Article 5 - Comment résilier votre service CAEL ?

5.1 La durée de votre service CAEL

Votre convention est conclue pour une **durée indéterminée**.

5.2 La résiliation de votre service CAEL

 Qui peut résilier ?	Quand et dans quels cas ?	Comment ?
Vous	À tout moment, sans frais et sans préavis.	- Par lettre recommandée avec accusé de réception, ou - Par lettre écrite remise en main propre à votre agence, ou - Par voie électronique depuis notre site Internet
Nous	À tout moment en respectant un préavis de deux mois.	Par lettre recommandée avec accusé de réception
	Immédiatement et sans préavis dans les cas suivants : - lorsque nous constatons une anomalie grave de fonctionnement de votre compte ; - en cas de comportement gravement répréhensible de votre part (par exemple : communication de documents faux ou inexacts,	



[→] Qui peut résilier ?	Quand et dans quels cas ?	Comment ?
	menaces ou injures à l'encontre d'un de nos collaborateurs, acte relevant potentiellement de poursuites judiciaires) ; - dans le cas où vous ne respectez pas certains de vos engagements pris dans le cadre de votre convention CAEL (par exemple nous fournir des pièces justificatives que nous sommes obligés de recueillir pour répondre à nos obligations de connaissance client ou de vigilance constante) ; - si vous ne payez pas la cotisation ou, plus généralement, lorsque vous ne respectez pas la convention ; - pour les ordres de bourse, lorsque votre compte de dépôt ne présente pas de provision suffisante préalablement à l'achat de valeurs, vente de titres à découvert ou, le cas échéant, non-respect du taux de couverture en vigueur lors de la transmission d'ordres de bourse ; - lorsque nous constatons un abus dans l'utilisation du service CAEL.	
	Votre service CAEL prendra automatiquement fin dans les cas suivants : - en cas de décès ; - la résiliation de l'ensemble de vos produits et services éligibles à la détention du service CAEL ; - la cessation totale de nos relations.	Résiliation automatique



Article L215-1-1 du code de la consommation (alinéa 1 et 2). Lorsqu'un contrat a été conclu par voie électronique ou a été conclu par un autre moyen et que le professionnel, au jour de la résiliation par le consommateur, offre au consommateur la possibilité de conclure des contrats par voie électronique, la résiliation est rendue possible selon cette modalité.

A cet effet, le professionnel met à la disposition du consommateur une fonctionnalité gratuite permettant d'accomplir, par voie électronique, la notification et les démarches nécessaires à la résiliation du contrat. Lorsque le consommateur notifie la résiliation du contrat, le professionnel lui confirme la réception de la notification et l'informe, sur un support durable et dans des délais raisonnables, de la date à laquelle le contrat prend fin et des effets de la résiliation.

Conséquences de la résiliation. La résiliation n'aura d'effet que pour l'avenir et ne remettra pas en cause la force probante ou la validité des opérations effectuées ou des documents signés au sein de votre service CAEL avant cette résiliation.

La résiliation de votre service CAEL n'entraînera pas non plus automatiquement résiliation des autres conventions conclues entre nous.

Vous n'aurez plus accès à la Messagerie Client et à l'espace « e-Documents ». Il vous appartiendra donc, préalablement, d'enregistrer ou d'imprimer ces messages et documents.



Chapitre 2 - Les conditions générales de votre convention de communication

Article 1 - Quels sont les Documents concernés ?

Les **Documents concernés** sont les relevés de vos produits et services que vous avez souscrits auprès de nous ou par notre intermédiaire ainsi que certains courriers relatifs à ces produits et services.

Par exemple : votre relevé de compte, le relevé des opérations que vous avez réalisées avec votre carte de paiement à débit différé, les relevés de vos produits d'épargne (Livret A, etc.), vos relevés de facturation, votre IFU (Imprimé Fiscal Unique), le courrier de mise à disposition de votre carte de paiement.

Le périmètre des Documents concernés peut évoluer.

Lorsque vous souscrivez un nouveau produit ou un nouveau service après avoir signé votre convention, les options de communication que vous avez choisies s'appliquent automatiquement aux documents concernés de ces nouveaux produits et services.

Article 2 - Quels sont les modalités et le canal de transmission de vos Documents concernés ?

Cercle de communication. Votre cercle de communication est composé des personnes avec lesquelles vous détenez un produit ou un service en commun et/ou dont vous êtes représentant légal ou mandataire. Chaque membre de votre cercle de communication signe la Convention.

Par exemple :

- si vous détenez un compte individuel, que votre conjoint détient également un compte individuel, que vous et votre conjoint détenez un compte joint et que vous avez ouvert un compte à votre enfant mineur non émancipé, votre cercle de communication est composé de vous, de votre conjoint et de votre enfant. Vos options de communication couvrent les documents (relevés et courriers) de vos deux comptes individuels, de votre compte joint et du compte de votre enfant ;
- si vous détenez, au titre de votre activité professionnelle, un compte courant professionnel et que votre activité est composée de plusieurs établissements détenant eux-mêmes des comptes courants professionnels, votre cercle de communication est composé de ces établissements. Vos options de communication couvrent les documents (relevés et courriers) de l'ensemble de ces comptes.

Les personnes qui vous ont uniquement donné procuration sur leur compte et avec lesquels vous ne détenez aucun produit ou service en commun et/ou dont vous n'êtes pas représentant légal ou mandataire n'entrent pas dans votre cercle de communication. Par ailleurs, votre cercle de communication n'est jamais composé de personnes agissant à des fins non-professionnelles et de personnes agissant à des fins professionnelles.

La majorité ou l'émancipation d'un enfant a pour conséquence de le faire sortir du cercle de communication initial.

Choix du niveau de regroupement et des modalités de transmission. Vous pouvez choisir différents niveaux de regroupement et modalités de transmission des Documents concernés au sein de votre cercle de communication : sur un support unique ou des supports distincts, par membre de votre cercle de communication ou par produits / services.

Par exemple :

- Un support unique pour chaque membre de votre cercle de communication (regroupant les Documents concernés de tous ses produits) transmis dans une seule enveloppe ;
- Un support unique pour chaque membre de votre cercle de communication (regroupant les documents de tous ses produits) transmis dans autant d'enveloppes que de membres du cercle de communication ;
- Des supports distincts pour chaque membre de votre cercle de communication (autant de supports que de produits détenus) transmis individuellement à chaque membre du cercle de communication.





Lorsque l'ensemble des Documents concernés de votre cercle de communication est regroupé dans une seule enveloppe, les titulaires des produits concernés nous autorisent à communiquer aux autres titulaires (l'ensemble des membres de votre cercle de communication) leurs Documents concernés par ce moyen.

Choix du canal de transmission. Vous pouvez choisir entre deux canaux de communication :

Le canal « papier »

Les Documents concernés seront transmis, en format papier, à votre adresse postale.

Le canal « dématérialisé »

Les Documents concernés seront transmis, sous format électronique, au sein de votre espace personnel Crédit Agricole En Ligne (CAEL).

Attention : ce canal n'est pas disponible si vous choisissez de regrouper les Documents concernés de vos produits et services sur un support unique.



Quel que soit votre choix, les modifications de nos tarifs ou des conditions générales de nos conventions vous sont transmises selon les procédures décrites dans ces conditions générales.

Changement de coordonnées. Vous vous engagez à nous communiquer tout changement de vos coordonnées (par exemple : votre adresse postale, votre adresse email, vos numéros de téléphone fixe et mobile). Nous ne serons pas responsables si vous ne recevez pas vos Documents concernés dans le cas où vous ne nous communiquez pas vos nouvelles coordonnées.

Article 3 - Quelles sont les options propres à vos relevés ?



Reportez-vous à nos principales conditions tarifaires pour connaître **le prix applicable** aux différentes options qui vous sont proposées.

Documents concernés. Les Documents concernés par ces options sont uniquement les relevés de vos produits. Les relevés récapitulent l'ensemble des opérations comptabilisées (au crédit et au débit) ainsi que le solde de votre produit.

Périodicité d'envoi des relevés. Vos relevés vous sont envoyés une fois par mois gratuitement. Vous pouvez néanmoins choisir une périodicité d'envoi plus fréquente pour vos relevés (par exemple : par quinzaine) et un jour d'arrêt spécifique.

Tri des opérations. Vous pouvez choisir entre différentes présentations de vos opérations au sein de vos relevés (par exemple : un tri des opérations par date d'opération puis par date de valeur).

Article 4 - Comment faire vos choix et comment les modifier ?



Les modalités, le canal de transmission de vos Documents concernés et les options que vous choisissez sont précisés **dans vos conditions particulières**.

Si vous souhaitez modifier ces choix, vous signez un avenant à votre convention. Lorsque vous choisissez de regrouper l'ensemble des Documents concernés de votre cercle de communication dans une seule enveloppe, chaque membre du cercle de communication peut unilatéralement revenir à une modalité de transmission non regroupée.

Article 5 - Comment résilier votre Convention et comment évolue-t-elle ?

5.1 La durée de votre Convention

Votre convention est conclue pour une **durée indéterminée**.

5.2 La résiliation de votre Convention

[→] Qui peut résilier ?	Quand et dans quels cas ?	Comment ?
Vous	À tout moment et sans frais en respectant un préavis d'un mois	- Par lettre recommandée avec accusé de réception, ou - Par lettre écrite remise en main propre à votre agence, ou - Par voie électronique depuis notre site Internet
Nous	À tout moment et sans frais en respectant un préavis d'un mois	Par lettre recommandée avec accusé de réception



Article L215-1-1 du code de la consommation (alinéa 1 et 2). Lorsqu'un contrat a été conclu par voie électronique ou a été conclu par un autre moyen et que le professionnel, au jour de la résiliation par le consommateur, offre au consommateur la possibilité de conclure des contrats par voie électronique, la résiliation est rendue possible selon cette modalité. A cet effet, le professionnel met à la disposition du consommateur une fonctionnalité gratuite permettant d'accomplir, par voie électronique, la notification et les démarches nécessaires à la résiliation du contrat. Lorsque le consommateur notifie la résiliation du contrat, le professionnel lui confirme la réception de la notification et l'informe, sur un support durable et dans des délais raisonnables, de la date à laquelle le contrat prend fin et des effets de la résiliation.

Conséquences de la résiliation. En cas de résiliation sur demande d'un seul des signataires de la Convention, les modalités et le canal de transmission retenus par défaut seront :

- un support unique pour chaque titulaire, un support unique pour les comptes joints et un support unique pour les enfants mineurs ;
- un envoi par plis postaux distincts aux coordonnées indiquées dans les conditions particulières.

5.3 Les évolutions de votre Convention

Lorsque nous modifions votre Convention, nous respectons les étapes suivantes :



1 Nous vous informons des modifications de votre Convention **au moins deux mois** avant leur application

- Nous vous fournissons cette information par voie électronique (support durable) via votre service CAEL ou par courriel à votre adresse personnelle peu importe le canal pour lequel vous avez opté dans votre Convention. Nous vous adressons cette information par courrier postal (support papier) si :
 - vous n'avez pas activé au service CAEL ; ou
 - vous ne nous avez pas fourni votre adresse de courriel personnelle ; ou
 - vous nous demandez de vous adresser cette information par courrier postal.

Nous prouvons par tout moyen que nous vous avons transmis cette information.

2 Pendant ce délai

- si vous souhaitez refuser l'application de ces modifications, vous pouvez résilier votre Convention dans les conditions prévues à l'article 5.2 ;
- l'absence de résiliation du contrat à la date d'entrée en vigueur des modifications vaudra acceptation de ces modifications.

3 Après ce délai

Les modifications s'appliquent à compter de leur date d'entrée en vigueur.

Article 6 - La loi applicable, les tribunaux compétents et la langue

La loi applicable à la Convention est la loi française.

Les tribunaux compétents sont les tribunaux français.

La langue utilisée dans la Convention et pour la communication effectuée au cours de notre relation contractuelle est le français.



Titre 4 - Les conditions générales de la Caisse régionale



Les conditions générales de la Caisse régionale contiennent **toutes les dispositions générales régissant notre relation avec vous**. Elles décrivent nos obligations réglementaires, vos propres obligations, mais aussi nos modes de fonctionnement, notamment la manière d'interagir et de communiquer dans le cadre de notre relation. Elles sont **applicables non seulement à votre compte mais aussi à tous les autres produits et services que vous pourrez être amené à souscrire**, sauf si vos contrats prévoient des dispositions spécifiques différentes.

Article 1 - Quelles sont nos obligations légales et vos engagements ?

1.1 Lutter contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme et respecter les sanctions internationales



La lutte contre les activités criminelles (par exemple : le blanchiment d'argent, le financement du terrorisme, certaines fraudes fiscales) est encadrée par des réglementations françaises, européennes et internationales. L'analyse des flux financiers est un outil pour identifier les activités illégales ou le financement du terrorisme. En tant que banque, nous sommes donc impliqués dans cette lutte.

Nos obligations. Nous avons l'obligation :

- de vous connaître précisément au moment où nous entrons en relation et de façon actualisée : c'est **l'obligation de connaissance client** (ou KYC « *Know Your Customer* »),
- de comprendre les opérations que vous réalisez : c'est **l'obligation de vigilance constante sur le fonctionnement de vos produits et services (en particulier vos comptes) au titre de ces réglementations**.

Vos engagements. Vous devez immédiatement nous communiquer certaines informations et documents lorsque nous vous les demandons.



A l'entrée en relation (avant d'ouvrir un compte ou un produit ou service pour la première fois)

Vous devez nous communiquer :

- **des informations pour vous identifier**. Par exemple : vos nom et prénoms, votre date et votre lieu de naissance ;
- **des documents permettant de vérifier votre identité**. Par exemple : une pièce d'identité officielle en cours de validité et comportant une photographie ;
- **des informations et/ou documents, relatifs à votre situation et à l'objet et la nature de notre relation**. Par exemple les informations et/ou documents portant sur votre lieu de domicile et votre adresse de résidence fiscale (si différente), votre numéro d'identification fiscal (NIF) si vous êtes citoyen ou résident américain et/ou d'autres pays desquels vous êtes résident fiscal, votre nationalité, votre catégorie socio-professionnelle, vos revenus et votre patrimoine ainsi que leurs sources.



Tout au long de notre relation

Nous vous demandons d'actualiser ces mêmes informations et documents de façon régulière tout au long de la relation (par exemple : lorsque votre compte est inactif pendant 12 mois). Nous pourrions intervenir auprès de vous pour procéder à cette actualisation.





Lorsque vous réalisez certaines opérations

Nous vous demandons tout renseignement ou document pour nous permettre de mener les investigations qui s'imposent à nous. Cela nous permet, notamment, de comprendre la justification économique, la provenance et la destination des fonds, l'identité ou autres informations sur l'émetteur ou le bénéficiaire de ces opérations.

Par exemple : lorsqu'une opération sur votre compte est d'un montant inhabituellement élevé, qu'elle nous paraît particulièrement complexe, que sa provenance ou sa destination est inhabituelle, nous devons nous renseigner sur sa justification économique ou sa licéité.

Obligation d'informations. Vous vous engagez à nous communiquer par écrit et sans délai, de votre propre initiative ou à notre demande, toute information, toute modification et tout justificatif, utiles au fonctionnement et à la tenue de votre compte

Par exemple : si vous avez déménagé, vous devez nous informer de votre nouvelle adresse.

Vous êtes entièrement responsable de l'exactitude des informations et des justificatifs que vous nous transmettez. Notre responsabilité ne pourra pas être recherchée si nous utilisons des informations que vous n'avez pas actualisées.

Conséquences. Lorsque vous ne respectez pas l'un de vos engagements mentionnés ci-dessus malgré nos sollicitations, nous pouvons refuser que vous souscriviez à l'un de nos produits ou services. Nous pouvons également clôturer les produits ou services que vous détenez déjà ou prendre des mesures de restrictions sur leur fonctionnement. Par exemple :

- refuser de vous délivrer ou de renouveler vos moyens de paiement (chéquier, Carte de paiement) ;
- suspendre ou restreindre vos moyens de paiement ;
- suspendre ou refuser d'exécuter une ou plusieurs opérations (au débit ou au crédit) ;
- bloquer les fonds ou votre compte.

Particularités en matière de Sanctions Internationales.

Définitions	Les « Sanctions Internationales » désignent toutes mesures restrictives à caractère obligatoire édictant des sanctions économiques, financières ou commerciales (notamment toutes sanctions ou mesures relatives à un embargo, à un gel des fonds et des ressources économiques, à des restrictions pesant sur les transactions avec des personnes physiques ou morales - ci-après des « Personnes » et individuellement une « Personne » - ou portant sur des biens ou des territoires déterminés) émises, administrées ou mises en application par le Conseil de Sécurité de l'Organisation des Nations-Unies, l'Union Européenne, la France, les Etats-Unis d'Amérique (incluant notamment le Bureau de Contrôle des Actifs Etrangers rattaché au Département du Trésor ou OFAC et le Département d'Etat), ou par toute autre autorité compétente de l'un des Etats précités ou entités précitées ayant le pouvoir d'édicter de telles sanctions. Une « Personne Sanctionnée » désigne toute Personne qui fait l'objet ou est la cible de Sanctions Internationales. Un « Territoire Sous Sanction » désigne tout pays ou territoire qui fait l'objet ou dont le gouvernement fait l'objet d'un régime de Sanctions Internationales interdisant ou restreignant les relations avec ces pays, territoire ou gouvernement.
Vos déclarations	A votre connaissance, vous et aucun de vos représentants : (a) n'est une Personne Sanctionnée ; et (b) n'est une Personne : i. située ou résidente dans un Territoire Sous Sanction ; ii. engagée dans une activité avec une Personne Sanctionnée ; iii. ayant reçu des fonds ou tout autre actif d'une Personne Sanctionnée ; iv. engagée dans une activité avec une Personne située, constituée ou résidente dans un Territoire Sous Sanctions. Ces déclarations seront réputées être réitérées jusqu'au terme de notre relation.



Vos engagements	Vous vous engagez à nous informer sans délai de tout fait dont vous auriez connaissance et qui viendrait à rendre inexacte l'une de vos déclarations ci-dessus. Vous vous engagez à ne pas utiliser directement ou indirectement des fonds prêtés et à ne pas prêter, apporter ou rendre autrement disponibles ces fonds à l'une de vos filiales, joint-ventures ou toute autre Personne pour toute opération qui aurait pour objet ou pour effet le financement ou la facilitation des activités ou des relations d'affaires : (a) avec une Personne Sanctionnée ou avec une Personne située dans un Territoire Sous Sanction ; ou (b) susceptibles de constituer d'une quelconque manière une violation des Sanctions Internationales par toute Personne, y compris pour toute Personne participant au présent contrat. Vous vous engagez à n'utiliser aucun revenu, fonds ou profit provenant de toute activité ou opération réalisée avec une Personne Sanctionnée ou avec toute Personne située dans un Territoire Sous Sanction dans le but de rembourser ou payer les sommes que vous nous devez au titre d'un contrat ou d'une convention que vous avez signé avec nous.
Rejet ou suspension d'instructions	Nous nous réservons le droit de suspendre ou de rejeter une opération de paiement ou de transfert émise ou reçue, ou de bloquer vos fonds et vos comptes lorsque, selon notre analyse, l'exécution de cette opération serait susceptible de constituer une infraction à une règle relevant des Sanctions Internationales. Vous êtes informé du fait que nous pouvons également être amenés à réaliser des recherches et investigations dans le cadre de la réalisation de toute opération qui pourrait, selon notre analyse, être susceptible de constituer une infraction à une règle relevant des Sanctions Internationales conduisant le cas échéant, à retarder l'exécution de vos instructions. Vous ne pourrez pas rechercher notre responsabilité en cas de retard ou de non-exécution d'une instruction, de rejet d'une opération ou de blocage de fonds ou des comptes, intervenus dans le cadre des Sanctions Internationales. De même, aucune pénalité ou indemnité contractuelle ne vous sera due dans de telles circonstances.

1.2 Lutter contre la corruption



La lutte contre la corruption est notamment encadrée par la **loi n° 2016-691 du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique**. Cette loi fixe des obligations pour prévenir et détecter les faits de corruption, de trafic d'influence, de concussion, de prise illégale d'intérêt, de détournement de fonds publics et de favoritisme.

Notre obligation. Nous attachons la plus grande importance au respect de nos obligations en matière de lutte contre la corruption. C'est pourquoi le Groupe Crédit Agricole est certifié norme ISO 37001. Il s'agit d'une norme internationale qui permet aux organisations de prévenir, de détecter et de traiter la corruption. Il a adopté une politique de lutte contre la corruption et désigné une personne chargée de superviser le respect de ces obligations.

Vos engagements. Vous vous engagez :

- à respecter toutes les lois et réglementations en matière de lutte contre la corruption ;
- à ne réaliser sur vos produits et services aucune opération visant à la commission d'un fait de corruption ou de trafic d'influence, de concussion, de prise illégale d'intérêt, de détournement de fonds publics ou de favoritisme et à ne pas proposer d'avantage indu financier ou de toute autre nature ;
- à nous informer dans des délais raisonnables, si en avez connaissance ou que ces informations sont publiques :
 - des mises en examen ou mesure équivalente dont vous faites l'objet en matière de lutte contre la corruption et le trafic d'influence ;
 - des condamnations prononcées contre vous et/ou une personne agissant pour votre compte, sur la base d'une loi et/ou d'une réglementation en matière de lutte contre la corruption et le trafic d'influence ;
 - si vous êtes inscrit sur l'une des listes d'exclusion des institutions internationales accessibles au public ;
 - si vous ou une personne agissant pour votre compte avez signé un accord transactionnel relatif à une violation d'une loi ou d'une réglementation en matière de lutte contre la corruption et le trafic d'influence.



1.3 Permettre l'échange automatique d'informations fiscales



La France a signé avec plusieurs États des **conventions** pour s'échanger automatiquement certaines informations afin de **détecter et réduire la fraude fiscale**. Par exemple : la France a signé avec les États-Unis un accord inter-gouvernemental pour permettre l'application en France de la législation fiscale américaine (FATCA - « *Foreign Account Tax Compliance Act* »).

Nos obligations. Nous devons savoir si vous êtes citoyen ou résident américain au sens de la législation FATCA (« *US Person* ») ou si vous êtes résident fiscal d'un ou plusieurs États avec lesquels la France a signé une convention permettant un échange automatique d'informations.

Vos engagements. Avant l'ouverture de votre produit ou de votre service, vous devez :

- nous indiquer si vous êtes citoyen ou résident américain, et si oui, nous fournir votre numéro d'identification fiscale aux États-Unis (votre « *Taxpayer Identification Number* » ou TIN) ;
- nous indiquer votre ou vos pays de résidence fiscale ainsi que votre numéro d'identification fiscale (ou NIF) dans chacun de ces pays ;
- nous communiquer les justificatifs complémentaires que nous vous demandons pour infirmer ou confirmer ces informations.



Vous nous communiquez ces informations au sein de **l'auto-certification de résidence fiscale**. Nous ne pourrions pas ouvrir votre produit ou votre service si cette auto-certification n'est pas complétée et signée.

Nous pouvons vous demander ces mêmes informations après l'ouverture de votre produit ou de votre service (par exemple en cas de changement de circonstances).

Pourquoi ? Si vous êtes concerné, nous déclarons à l'administration fiscale française :

- votre identité ;
- le solde de vos comptes ;
- les revenus financiers qui vous sont versés (par exemple : des intérêts qui sont versés sur votre compte).

L'administration fiscale française transmet ensuite ces informations à l'administration fiscale américaine (IRS – « *Internal Revenue Service* ») ou à l'administration fiscale de l'État lié à la France par une convention permettant un échange automatique d'informations.



Nous sommes obligés de vous déclarer à l'administration fiscale américaine si nous trouvons des informations ou des documents dans votre dossier qui indiquent que vous pourriez être considéré comme une personne américaine et que vous ne nous fournissez pas de preuves qui infirment ces indices.

Votre dossier peut également suggérer que vous résidez dans un autre pays que celui que vous avez indiqué dans l'auto-certification comme étant votre pays de résidence fiscale pour les besoins de l'échange automatique d'informations. Dans ce cas, vous devrez nous fournir une nouvelle auto-certification ou une explication raisonnable pour justifier pourquoi la première auto-certification semble plausible. Si vous ne pouvez pas le faire, nous ne pourrions pas ouvrir votre nouveau produit ou service ou nous devons vous déclarer à l'administration fiscale américaine.



Article 2 - Comment faisons-nous évoluer nos contrats ?

Lorsque nous modifions nos contrats, notamment leurs conditions générales, nous respectons les étapes suivantes :

1 Nous vous informons des modifications de votre contrat **au moins 2 mois** avant leur application

Nous vous fournissons cette information par voie électronique (support durable) via votre service CAEL ou par e-mail à l'adresse que vous avez indiquée dans votre convention de communication, peu importe le canal pour lequel vous avez opté dans cette convention de communication. Nous vous adressons cette information par courrier postal (support papier) si :

- vous n'avez pas activé votre service CAEL ; ou
- vous ne nous avez pas fourni votre adresse e-mail ; ou
- vous nous demandez de vous adresser cette information par courrier postal.

Nous prouvons par tout moyen que nous vous avons transmis cette information.

2 Pendant ce délai

- si vous souhaitez refuser l'application de ces modifications, vous pouvez résilier votre contrat dans les conditions prévues dans ses conditions générales ;
- l'absence de résiliation du contrat à la date d'entrée en vigueur des modifications vaudra acceptation de ces modifications.

3 Après ce délai

Les modifications s'appliquent à compter de leur date d'entrée en vigueur.

Cette procédure n'est pas applicable lorsque les modifications de votre contrat sont imposées par la réglementation.

Article 3 - Comment signer électroniquement vos documents ?



Nous mettons à votre disposition un service qui vous permet de **signer électroniquement** de nombreux documents. Nous vous présentons ici le fonctionnement de ce service : ce sont nos **conditions générales d'utilisation du service de conclusions d'opérations sous forme électronique**.

3.1 Qu'est-ce qu'une signature électronique ?



Selon la loi (article 1367 du code civil), la **signature électronique** d'un document numérique est un procédé technique fiable qui permet :

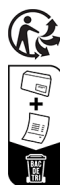
1. de vérifier votre identité (identification) ;
2. de manifester votre consentement sur ce document ;
3. de garantir un lien entre vous et ce document ;
4. de garantir durablement l'intégrité du document signé, c'est-à-dire qu'il n'a été ni altéré, ni manipulé, ni endommagé après votre signature sans que cela soit détectable.

Un document que vous signez de façon électronique a la **même valeur juridique** (article 1174 du code civil) et la **même force probante** (article 1366 du code civil) qu'un document que vous signez de façon manuscrite.

Types de signature électronique. Nous choisissons le procédé technique de signature électronique le plus adapté à la nature du document que vous signez. Certains de nos procédés utilisent des certificats de signature émis par un prestataire de services de confiance.

Dans tous les cas, les procédés que nous utilisons sont conformes aux exigences de la loi :

- ils nous permettent de vérifier préalablement votre identité ;



- ils vous permettent d'exprimer votre consentement sur un document numérique au format PDF ;
- ils permettent d'horodater le document original que vous signez ;
- ils permettent d'archiver le document que vous avez signé électroniquement pendant une durée conforme à la réglementation.

3.2 Quels documents pouvez-vous signer électroniquement ?

Vous pouvez signer électroniquement :

- **la plupart de vos contrats** lorsque vous souscrivez directement auprès de nous ou par notre intermédiaire un produit ou un service (bancaire, financier, d'assurance) ;
- **la plupart des actes** nécessaires à la gestion de vos produits et services.

Par exemple : votre convention de compte, les contrats d'ouverture de vos livrets d'épargne, vos offres et contrats de crédit, vos bordereaux de remise de carte de paiement.

 Nous vous informons préalablement lorsque le document peut être signé électroniquement. Vous avez toujours **le choix de signer de façon manuscrite**.

3.3 Comment se déroule votre signature électronique ?

Canaux de signature électronique. Vous pouvez signer des documents électroniquement :

- **en agence**, sur une tablette ou tout autre matériel informatique dont vous avez l'usage exclusif : c'est la « Signature Électronique en Agence » (SEA) ;
- **en ligne**, depuis nos sites Internet, nos applications mobiles ou nos plateformes de signature électronique, en toute autonomie (c'est la « Souscription 100 % en ligne ») ou à l'issue d'un entretien avec votre conseiller (c'est la « Dépose proposition »).

Étapes. Vous suivez différentes étapes lorsque vous signez électroniquement un document :

- ✓ **Vous choisissez et personnalisez votre contrat ou votre acte**
En SEA ou en Dépose proposition, cette étape est réalisée avec votre conseiller. En Souscription 100 % en ligne, vous réalisez cette étape seul sur nos sites Internet ou applications mobiles.
- ✓ **Nous vous identifions et vérifions votre identité**
En SEA, vous présentez une pièce d'identité. En Dépose proposition ou en Souscription 100 % en ligne, nous vous authentifions au moyen de vos Données de Sécurité Personnalisées ou par un code envoyé par SMS sur votre téléphone mobile. Une authentification complémentaire peut être mise en œuvre (par exemple : utilisation de SécuriPass).
- ✓ **Nous vous fournissons la documentation précontractuelle (si nécessaire)**
- ✓ **Vous vérifiez et validez le récapitulatif de votre contrat ou de votre acte (si nécessaire)**
- ✓ **Vous consentez au contrat ou à l'acte en signant électroniquement**
Dans certains cas, nous pouvons, à cette étape, vous authentifier à nouveau (par exemple : en vous envoyant un code à usage unique par SMS ou en vous demandant de vous authentifier par SécuriPass).
- ✓ **Nous vous confirmons que la signature s'est bien déroulée**





Nous mettons à votre disposition votre document électronique original signé

Il est mis à votre disposition dans votre espace personnel CAEL ou vous est envoyé par e-mail à l'adresse que vous avez indiquée dans votre convention de communication. Vous pouvez également demander un exemplaire de votre original électronique signé à tout moment à votre conseiller.



L'ordre et l'existence de certaines des étapes peuvent varier en fonction de la nature du document que vous signez et/ou du canal. Elles vous sont toujours présentées préalablement.

Date du document signé électroniquement. Les documents numériques que nous vous présentons pour signature intègrent une date de création du document. Cette date est uniquement indicative. Seules les données horodatées contenues dans le document signé électroniquement constituent la date de signature de vos documents.

Article 4 - Comment traitons-nous et protégeons-nous vos données et vos informations ?

4.1 La protection de vos données personnelles



Consultez notre **Politique de protection des données personnelles** sur notre site Internet : <https://www.credit-agricole.fr/ca-normandie/particulier/informations/politique-de-protection-des-donnees-personnelles-de-la-caisse-regionale.html> ou dans nos agences (sur demande). Elle contient **une information détaillée et régulièrement mise à jour** sur la manière dont nous traitons vos données personnelles (les finalités, les bases légales, les durées de conservation, les destinataires et les transferts vers un pays non-membre de l'Union européenne, etc).

Nous pouvons collecter les données personnelles d'autres personnes (par exemple : un membre de votre foyer fiscal, la personne que vous représentez ou votre représentant). **Il vous appartient de leur communiquer notre Politique de protection des données personnelles** afin qu'elles soient également informées du traitement de leurs données personnelles.

Notre rôle. Nous sommes « responsable de traitement ». Pour nous permettre notamment d'ouvrir et de gérer les produits et services que vous souscrivez, nous collectons des données personnelles vous concernant et nous déterminons comment ces données sont traitées. Vos données personnelles sont toutes les informations qui permettent de vous identifier directement (par exemple : votre nom) ou indirectement (par exemple : votre numéro de téléphone, votre numéro de compte).

Principaux traitements. Nous traitons vos données personnelles pour les principales raisons (« finalités ») suivantes :

La gestion de la relation

que vous entretenez avec nous dans le cadre des produits et services que vous avez souscrits

La prospection et l'animation commerciale

La gestion des réclamations, du contentieux, des impayés et du recouvrement des créances

L'évaluation et la gestion des risques de crédit, financiers

et autres risques associés

L'évaluation et la gestion du Contrôle interne, du contrôle de la conformité, de la fraude, de la sécurité financière et de la lutte contre le blanchiment, la sécurité des biens et des personnes



Certains traitements de données que nous réalisons peuvent inclure des actions de ciblage (en particulier publicitaire) et de profilage. Nous pourrions également utiliser des systèmes automatisés d'aide à la décision, notamment pour réaliser des évaluations de risque liées à votre activité professionnelle ou votre compte (par exemple : prévenir la fraude ou lutter contre le blanchiment et le financement du terrorisme).

Transfert de vos données personnelles. Nous pouvons transférer vos données personnelles à l'extérieur de la Caisse régionale (vers des « destinataires »). La liste des destinataires est disponible dans notre Politique de protection des données personnelles. Lorsque nous transférons vos données personnelles hors de l'Union Européenne, nous, responsable de traitement, mettons en place des mesures particulières d'encadrement pour les protéger. Ces mesures sont également décrites dans notre Politique de protection des données personnelles.

Nous contacter. Vous pouvez contacter notre délégué à la protection des données pour obtenir plus d'informations sur la manière dont nous traitons vos données ou pour exercer vos droits.



- par voie électronique : dpo@ca-normandie.fr ou <https://www.credit-agricole.fr/ca-normandie/particulier/informations/politique-de-protection-des-donnees-personnelles-de-la-caisse-regionale.html> ;
- par lettre simple à : Crédit Agricole Mutuel de Normandie - DPO - 15 Esplanade Brillaud De Laujardière - CS 25014 - 14050 Caen Cedex 4.

Vos droits.

En fonction du fondement utilisé, c'est-à-dire de la justification du responsable de traitement pour utiliser vos données, vous disposez des droits suivants :

 Accéder à vos données à tout moment	 Rectifier vos données en cas d'information manquante ou erronée	 Demander l'effacement de vos données lorsqu'elles ne sont plus nécessaires au traitement	 Demander la limitation du traitement c'est-à-dire « geler » temporairement leur utilisation	 Demander la portabilité de vos données c'est-à-dire récupérer dans un format lisible par une machine les données que vous nous avez fournies, pour un usage personnel ou pour les transmettre à un tiers de votre choix.
 Communiquer des instructions sur le sort de vos données en cas de décès	 Vous opposer au traitement de vos données pour des raisons particulières	 Vous opposer à l'utilisation de vos données pour de la prospection commerciale sans justification	 Retirer votre consentement lorsque le traitement a nécessité que vous le donniez	 Obtenir une intervention humaine lorsque nous prenons une décision automatisée



Vous devez cependant respecter certaines conditions pour exercer vos droits. Sachez également que l'exercice de certains de vos droits pourrait nous empêcher de vous fournir certains produits ou services : dans ce cas, vous devrez résilier le produit ou le service pour pouvoir exercer vos droits. Ces conditions sont décrites dans notre Politique de protection des données.



Vous avez la possibilité **d'introduire une réclamation auprès de la CNIL** par voie postale (CNIL - Service des Plaintes - 3 place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 Paris cedex 07 - France) ou directement sur son site Internet.

4.2 Le secret professionnel

Nous sommes soumis au **secret professionnel** (également appelé « secret bancaire »). Cela signifie que nous n'avons pas le droit de divulguer vos opérations, vos données personnelles ou toute autre information précise vous concernant à des tiers en dehors de la Caisse régionale.

Il existe des exceptions dans lesquelles le secret bancaire n'est pas opposable :



- **lorsque la loi le prévoit** : dans ces cas, votre accord préalable n'est pas nécessaire.

Par exemple : aux autorités judiciaires ou administratives légalement habilitées, à l'administration fiscale (déclaration des ouvertures de comptes, déclaration de revenus de capitaux mobiliers) ou à la Banque de France (fichier des interdictions bancaires, fichier des incidents de remboursement de crédit).

- **lorsque vous nous autorisez expressément à lever le secret bancaire.**

Votre autorisation. Vous nous autorisez expressément à lever le secret bancaire sur les informations vous concernant et leurs mises à jour avec les tiers suivants :

Tiers au sein du Groupe Crédit Agricole.

- l'organe central du Groupe Crédit Agricole, tel que défini par le Code monétaire et financier, afin que celui-ci puisse satisfaire, au bénéfice de l'ensemble du Groupe, à ses obligations légales et réglementaires, notamment en matière de déclarations prudentielles auprès de toute autorité ou tout régulateur compétent ;
- toute entité du Groupe Crédit Agricole, à des fins de prospection commerciale ou de conclusion de contrats ;
- toute entité du Groupe Crédit Agricole, et ses sous-traitants éventuels, chargée de la gestion ou de la prévention de risques opérationnels (par exemple : pour l'évaluation du risque, la sécurité et la prévention des impayés et de la fraude, la lutte contre le blanchiment des capitaux) au bénéfice de l'ensemble des entités du Groupe ;
- toute entité du Groupe Crédit Agricole, et ses sous-traitants éventuels, chargée d'établir des statistiques et/ou des rapports de toute nature (pour des besoins internes ou destinés à faire l'objet d'une communication publique) portant sur les actifs (par exemple les prêts octroyés) ou, le cas échéant, les passifs (par exemple les produits d'épargne ouverts) de la Caisse régionale dans le cadre notamment des opérations plus générales de financement ou de refinancement du Groupe Crédit Agricole ;
- toute entité du Groupe Crédit Agricole en cas de mise en commun de moyens ou de regroupement de sociétés afin de permettre à ces entités de réaliser les missions faisant l'objet de cette mise en commun ;
- Crédit Agricole SA ou toute entité du Groupe, et leurs sous-traitants, dans le cadre de la mise en place de systèmes informatisés d'analyse des données des clients des entités du Groupe Crédit Agricole ayant pour objet l'élaboration et/ou l'utilisation de modèles algorithmiques prédictifs, notamment de notation (« scoring »), avec comme finalités (i) la passation, la gestion et l'exécution de contrats notamment la fixation des conditions tarifaires relatifs à des produits bancaires et/ou assurantiels, (ii) l'amélioration des services rendus aux clients et l'adéquation des produits bancaires et/ou assurantiels proposés aux clients, (iii) l'élaboration de statistiques



et d'études actuarielles et simulations relatives aux contrats conclus avec la banque et/ou (iv) la lutte contre la fraude ;

- Dans le cadre de notre relation commerciale et pour répondre à vos besoins, nous pouvons vous proposer des produits et services d'entités appartenant au Groupe Crédit Agricole (ci-après le Partenaire). Pour une meilleure efficacité dans la souscription et la gestion des offres que vous souscrivez auprès du Partenaire, vous nous autorisez également à communiquer au Partenaire avec lequel vous souhaitez entrer en relation d'affaires ou avec lequel vous êtes déjà en relation d'affaires, vos données et informations de connaissance client, actualisées le cas échéant (par exemple : identité, domicile, origine des fonds, revenus et patrimoine) ainsi que les pièces justificatives associées afin que le Partenaire puisse traiter lesdites données et informations sans avoir à vous les demander directement. Les données concernées par le transfert et les traitements associés sont précisés dans notre Politique de protection des données personnelles. Préalablement au transfert initial des données au Partenaire, nous vous informons par tout moyen de cette communication. Les données seront traitées notamment pour les finalités suivantes : respect des obligations en matière de lutte contre la fraude, de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, gestion des produits et services auxquels vous souscrivez ou que vous détenez. L'information sur les traitements de vos données que réalisera le Partenaire est détaillée dans le contrat que vous souscrivez auprès du Partenaire. Si vous renoncez à entrer en relation avec le Partenaire, ce dernier ne conservera pas les éléments transmis sauf accord exprès recueilli par le Partenaire auprès de vous s'agissant de la prospection commerciale.
- Vous nous autorisez en outre à communiquer à nos filiales immobilières et celles du Groupe Crédit Agricole, vos données d'identité, de contact, de connaissance client, vos données financières relatives aux produits d'épargne et de crédit détenus ou l'information sur la détention de produits d'assurance ou autres services détenus auprès de filiales du Groupe Crédit Agricole (notamment PACIFICA ou NEXECUR Protection) ainsi que vos besoins en matière immobilière afin que les filiales immobilières puissent traiter ces données pour les finalités suivantes : prospection commerciale, propositions de solutions immobilières adaptées, entrée en relation d'affaires lorsque vous souhaitez être mis en relation avec elles. Vous conservez la faculté de vous opposer à cette communication en formulant une demande par écrit auprès de nous.

Tiers hors du Groupe Crédit Agricole.

- les médiateurs, les auxiliaires de justice et les officiers ministériels dans le cadre de leurs missions notamment de recouvrement de créances, ainsi que les personnes intervenant dans le cadre de la cession ou du transfert de créances ou de contrats ;
- les bénéficiaires de virement de fonds et leur prestataire de service de paiement à des fins de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme et dans le respect de la réglementation en matière d'embargos et de sanctions internationales ;
- les prestataires de services de paiement et les payeurs lorsque vous êtes bénéficiaire de virements SEPA (classiques ou instantanés) afin de vérifier la concordance entre l'IBAN fourni par le payeur et vos nom et prénom, conformément à la réglementation en vigueur ;
- nos partenaires, pour vous permettre de bénéficier des avantages du partenariat auquel nous avons adhéré, le cas échéant, et ce dans le cadre exclusif des accords de partenariat ;
- nos sous-traitants, notamment ceux participant à la gestion de votre compte et à notre offre de produits bancaires ou financiers, et ce pour les seuls besoins des travaux de sous-traitance ;
- les commerçants ou toute entité appartenant à leur groupe si vous achetez des produits défectueux, contaminés ou concernés par une crise sanitaire ;
- les opérateurs de systèmes de paiement et/ou plateformes d'échanges interbancaires dans le cadre de l'exécution de vos opérations de paiement, notamment à des fins d'analyse et de détection de la fraude et à votre demande ;
- Vous nous autorisez enfin à communiquer vos coordonnées personnelles (dans la limite de ce qui est nécessaire à l'enquête) à des instituts d'enquêtes ou de sondages, agissant pour notre compte exclusif, à des



fins statistiques, sachant que vous n'êtes pas tenu de répondre à leurs sollicitations et que vos données sont détruites après traitement.

Article 5 - Comment obtenir des renseignements ou adresser une réclamation ?

5.1 En premier recours : votre agence et le service client

Votre agence. Votre agence est à votre disposition pour vous fournir tous les renseignements sur le fonctionnement de vos produits et services et répondre à vos éventuelles réclamations. Vous pouvez lui faire part d'une réclamation à l'oral (par exemple : au cours d'un entretien en agence ou par téléphone) ou par écrit (par exemple : par courrier à l'adresse postale de votre agence).

Le service client. Si la réponse apportée par votre agence ne vous satisfait pas ou si vous n'avez pas eu de réponse, vous avez la possibilité de formuler votre réclamation par écrit auprès de notre service client. Il s'efforcera de trouver la meilleure solution à votre différend.

Dans le cas où vous avez formulé votre réclamation à l'oral ou par messagerie instantanée, si la réponse qui vous a été apportée ne vous donne pas immédiatement entière satisfaction et si vous ne disposez pas d'une copie datée de votre réclamation, nous vous invitons à la formuler au moyen d'un support écrit durable (par exemple : un courrier postal), ci-après dénommé « réclamation écrite ».



Pour saisir notre service client, vous pouvez écrire à notre adresse Qualité Satisfaction Client - 15 Esplanade Brillaud de Laujardière - CS 25014 14050 CAEN CEDEX, ou courriel : reclamation@ca-normandie.fr.

Les étapes de votre réclamation écrite :

1

Nous accusons réception par écrit de votre réclamation

Cet accusé de réception intervient dans un **délai maximal de 10 jours** ouvrables à compter de l'envoi de votre réclamation.

2

Nous apportons une réponse écrite à votre réclamation

La réponse vous est transmise dans un **délai de 2 mois** au plus tard à compter de l'envoi de votre réclamation.

La réponse vous est transmise dans les **15 jours** ouvrables suivant la réception de votre réclamation écrite lorsqu'elle porte sur :

- les frais ou réductions pour l'usage d'un instrument de paiement ;
- le régime applicable aux instruments de paiement autres que le chèque ;
- les services de paiement ;
- les prestataires de services de paiement.

Dans certains cas exceptionnels échappant à notre contrôle, nous pouvons ne pas vous répondre dans ce délai de 15 jours. Dans ce cas, nous vous envoyons une réponse d'attente qui motivera le délai complémentaire nécessaire. Elle précisera la date ultime à laquelle vous recevrez une réponse définitive. Cette réponse définitive devra vous être adressée dans les **35 jours** ouvrables suivant la réception de votre réclamation écrite.

5.2 En dernier recours amiable : le Médiateur



Le recours au Médiateur est **uniquement ouvert aux personnes physiques n'agissant pas pour leurs besoins professionnels**. Vous nous autorisez expressément à communiquer au Médiateur tous les documents et informations utiles à l'accomplissement de sa mission. Vous nous déliez donc du secret bancaire vous concernant, pour les besoins de la médiation.



Vous avez la possibilité de vous adresser gratuitement au Médiateur :

- **sans délai**, si à la suite de votre réclamation écrite, la réponse apportée par votre agence et par le service client ne vous satisfait pas ; ou
- en tout état de cause, **deux mois** après l'envoi d'une première réclamation écrite quel que soit l'interlocuteur ou le service auprès duquel elle a été formulée et qu'il y ait été ou non répondu.



Vous pouvez saisir le Médiateur en écrivant à l'adresse suivante : Monsieur Xavier de Kergommeaux - Médiateur de la consommation - 68 avenue d'Iéna 75116 PARIS ou au moyen du formulaire de saisine en ligne disponible sur le site internet du Médiateur : www.kergommeaux-mediateur-consommation.fr.

Déroulement de la procédure de médiation. Vous pouvez vous renseigner sur le déroulement de cette procédure de médiation en consultant le site internet du Médiateur.

1

Vous saisissez le Médiateur

Votre demande doit être adressée dans un **délai d'un an** à compter de votre réclamation écrite formulée auprès de nous.

2

Le Médiateur nous (vous et la Caisse régionale) informe que vous l'avez saisi

3

Au plus tard dans un **délai 90 jours, la médiation prend fin**

Ce délai peut être prolongé, à tout moment, par le Médiateur en cas de litige complexe.

5.3 Opérations de bourse en ligne

Reportez-vous à votre convention de compte-titres (comptes-titres ordinaires, PEA, PEA-PME, etc.) pour connaître les modalités spécifiques de réclamations applicables à vos opérations sur titres et de bourse.



Article 6 - Que se passe-t-il en cas de litige ?

6.1 Quelles sont nos règles de preuve ?



Dans cet article, nous détaillons les règles de preuve qui seront admises en cas de litige dans le cadre de notre relation. Ces règles sont conformes aux articles 1368 et 1356 du code civil. En cas de contentieux, **vous pouvez toujours rapporter la preuve contraire, par tout moyen.**

Preuves des opérations. Nous apportons la preuve des opérations réalisées et de leur imputation sur vos comptes, produits et services au moyen des relevés de compte et d'Enregistrements Informatiques des écritures comptables établis dans un journal d'opérations, horodatés et consignés. Vos relevés de compte et ces Enregistrements Informatiques sont admissibles devant les tribunaux et cours compétents, et font preuve des données et des faits qu'ils contiennent.

Enregistrements téléphoniques. Vous nous autorisez à enregistrer les conversations téléphoniques que vous avez avec nous, par exemple lorsque vous demandez la réalisation d'une opération. Nous enregistrons ces conversations à des fins de preuve et de formation de nos conseillers et collaborateurs. Ces enregistrements téléphoniques sont admissibles devant les tribunaux et cours compétents, et font preuve des données et des faits qu'ils contiennent.

Copie des documents papiers. Dans tous les cas où nous ne pouvons pas produire l'original d'un document papier contenant votre signature manuscrite, nous pouvons établir des copies sur support électronique ou papier. Ces copies sont la reproduction littérale des originaux des documents signés électroniquement. Elles sont admissibles devant les tribunaux et cours compétents, et font preuve des données et des faits qu'elles contiennent.

Données de Sécurité Personnalisées. Toutes les actions (par exemple : connexion, « clics », souscription, consultation de vos comptes, opérations de paiement, opérations sur vos crédits) que vous effectuez, notamment au sein de votre Espace Personnel du service CAEL après utilisation de vos Données de Sécurité Personnalisées (par exemple : votre identifiant d'accès, de votre mot de passe, SécuriPass) vous sont imputées, sauf si vous nous en avez demandé la révocation au préalable.



Conservez les modalités de révocation de vos Données de Sécurité Personnalisées. Nous vous les communiquons lorsque nous vous les remettons ou que vous les activez.

D'une façon générale, l'utilisation de vos Données de Sécurité Personnalisées sont admissibles devant les tribunaux et cours compétents. Elles font preuve des données et des faits qu'elles contiennent ainsi que des signatures et procédés d'authentification qu'elles expriment.

Actions dans votre Espace Personnel CAEL. Nous apportons la preuve de toutes les actions (par exemple : connexion, « clics », souscription, consultation de vos comptes, opérations de paiement, opérations sur vos crédits) que vous effectuez au sein de votre Espace Personnel du service CAEL au moyen d'Enregistrements Informatiques établis dans un journal d'opérations et de connexions, horodatés et consignés. Ces Enregistrements Informatiques sont admissibles devant les tribunaux et cours compétents, et font preuve des données et des faits qu'ils contiennent.

Signature électronique. Les documents signés électroniquement constituent des originaux. Ils sont établis et conservés dans des conditions qui permettent de garantir leur intégrité. Ils sont donc parfaitement valables entre vous et nous. Ils constituent une preuve littérale au sens des articles 1364 et suivants du code civil.

La recevabilité, l'opposabilité et la force probante des documents signés électroniquement ne peuvent pas être contestées au seul motif qu'ils ont été signés électroniquement.



Le Fichier de preuve et tous les éléments qu'il contient et ayant concouru à l'opération de signature électronique sont admissibles devant les tribunaux et cours compétents. Ils font preuve des données et des faits qu'ils contiennent, de leur contenu, de votre identité, des conséquences de droit ou de fait qui en découlent ainsi que des signatures et procédés d'authentification qu'ils expriment.



Le **Fichier de preuve** est composé de l'ensemble des éléments techniques créés à l'occasion de la signature électronique d'un document utilisant un certificat électronique (par exemple : les données que vous avez saisies, les certificats électroniques, les données d'horodatage, les accusés de réception, les éléments d'authentification, les documents originaux signés électroniquement). Il est conservé pendant un délai conforme aux exigences légales permettant ainsi d'assurer la traçabilité de la réalisation de la transaction conclue.

Nous pouvons établir des copies sur support papier des originaux des documents signés électroniquement. Ces copies en sont la reproduction littérale. Elles sont admissibles devant les tribunaux et cours compétents, et font preuve des données et des faits qu'elles contiennent.

6.2 La loi applicable, les tribunaux compétents et la langue

La loi applicable à l'ensemble de nos contrats et conventions est la loi française.

Les tribunaux compétents sont les tribunaux français.

La langue utilisée dans nos contrats et conventions, et pour la communication effectuée au cours de notre relation contractuelle est le français.

