



SERVICE BANQUE EN LIGNE
CONDITIONS GÉNÉRALES
en vigueur à compter du 1^{er} novembre 2020

Groupe Crédit du Nord  PLUS LOIN, AVEC VOUS

**Banque
Courtois**

**Banque
Kolb**

**Banque
Laydernier**

**Banque
Nuger**

**Banque
Rhône-Alpes**

**Banque
Tarneaud**

**Société
de Banque Monaco**

**Société
Marseillaise de Crédit**

**Crédit
du Nord**

SOMMAIRE

| | |
|---|----|
| Conditions Générales - Banque en ligne - Internet | 2 |
| Annexe 1 - Service Étoile Direct - Conditions Générales | 15 |
| Annexe 2 - Service Étoile Infos - Conditions Générales | 17 |
| Conditions Générales - Options Opérations sur Assurance vie | 19 |

CONDITIONS GÉNÉRALES - BANQUE EN LIGNE - INTERNET

1. OBJET

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

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

2. MOYENS NÉCESSAIRES À L'UTILISATION DU SERVICE

L'accès est réservé aux clients abonnés au Service.

Le Client accède à l'aide de son matériel au Service via les canaux de communication (internet et/ou téléphone) pour lesquels il a opté : téléphone fixe, téléphone mobile, ordinateur, tablette, montre connectée... Le Client fait son affaire personnelle de la location ou de l'acquisition, de l'installation et de la maintenance des matériels et des droits d'utilisation des logiciels ; il doit s'être assuré, sous sa responsabilité, de la compatibilité du matériel avec le ou les services proposés par la Banque. Même si la Banque fait ses meilleurs efforts afin d'optimiser la compatibilité, elle ne peut pas garantir le fonctionnement du Service avec la totalité des terminaux existants.

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

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

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

3. ACCÈS AU SERVICE

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

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

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

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

3.1. Identifiant et code confidentiel

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

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

Ce code est strictement confidentiel et les opérations qu'il permet d'effectuer circulent sous forme cryptée sur les réseaux de télécommunications. En l'état actuel des développements liés à la technologie utilisée, le ou les identifiants ainsi que le ou les codes confidentiels peuvent être soit communs ou devenir communs à certains services, soit distincts. Le ou les codes confidentiels sont adressés au Client par courrier simple sous pli banalisé après l'adhésion au Contrat.

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

3.2 Dispositifs d'authentification forte

3.2.1 V-P@ss

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

Afin d'utiliser le dispositif V-P@ss, le Client doit au préalable activer ce dispositif depuis l'application mobile de la Banque, au moyen d'un Code à usage unique reçu par SMS sur le numéro de téléphone déclaré dans les conditions de l'article 3.2.2 ci-dessous. Le Client a la possibilité de désactiver le dispositif V-P@ss à tout moment depuis l'application mobile de la Banque ou par demande auprès de son agence. Dès lors, le Client ne pourra plus avoir accès aux services ou effectuer les opérations pour lesquelles le dispositif V-P@ss est requis.

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

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

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

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

3.2.2 Code à usage unique

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

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

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

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

Les numéros de téléphone par satellite sont exclus.

3.3. Dans tous les cas, une fois le Client identifié et authentifié dans les conditions de l'article 3 ci-dessus et quel que soit le dispositif d'authentification forte utilisé, il est expressément convenu que toute interrogation ou tout ordre donné après que le code confidentiel a été composé, le cas échéant via le dispositif V-P@ss, est réputé de façon irréfragable, effectué par le Client.

4. MESURES DE SÉCURITÉ ET BLOCAGE DU SERVICE

4.1. Mesures de sécurité

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

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

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

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

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

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

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

4.2 Blocage du Service à l'initiative du Client

Le Client peut procéder au blocage de ses accès au Service à tout moment et notamment en cas d'utilisation par un tiers de ses Données de sécurité personnalisées ou de simple suspicion d'une telle utilisation. En cas d'utilisation par un tiers, le Client doit procéder au blocage de ses accès sans délai en composant quatre codes confidentiels erronés. Ce blocage est temporaire sauf si le Client demande la réinitialisation de son code confidentiel en saisissant ses nom et prénom puis en validant cette demande.

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

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

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

4.3. Responsabilité du Client

Les opérations de paiement non autorisées effectuées à la suite de la perte ou du vol de ses Données de sécurité personnalisées sont à la charge du Client dans la limite de 50 euros pour les opérations réalisées avant le blocage du Service effectué par le Client ou à sa demande dans les conditions de l'article 4.2 ci-dessus.

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

La responsabilité du Client ne sera pas non plus engagée en cas de perte ou

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

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

Néanmoins, toutes les pertes occasionnées par des opérations non autorisées seront à la charge du Client si ces pertes résultent d'un agissement frauduleux de sa part ou s'il n'a pas satisfait intentionnellement ou par négligence grave aux obligations résultant du présent article 4.

4.4 Blocage à l'initiative de la Banque

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

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

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

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

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

5. PREUVE

5.1. Convention sur la preuve relative aux opérations et souscriptions de produits éligibles à la signature électronique réalisées par le biais du Service

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

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

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

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

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

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

Le processus de signature électronique d'un document requiert nécessairement un mode de fonctionnement asynchrone impliquant qu'une partie signe avant l'autre. En conséquence, le Client et la Banque conviennent que la première signature d'un document électronique devant être signé par les deux parties ne constitue pas une offre (sauf s'il en est stipulé autrement) de la première partie ayant signé électroniquement.

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

Les documents seront mis en ligne dans l'espace dédié aussitôt après la signature par le dernier signataire, qui aura lieu en tout état de cause après la signature par le second signataire.

Ainsi le délai de rétractation ou de renonciation s'appliquera à compter de l'acceptation du dernier signataire du contrat et sous réserve de l'acceptation finale de la Banque, le cas échéant.

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

5.2. Signature électronique par le Client

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

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

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

6. PÉRIMÈTRE DU CONTRAT

6.1. Compte simple et compte collectif (compte en indivision, usufruit et nue-propriété)

Le présent Contrat permet au Client d'accéder à l'ensemble des comptes et contrats de placement dont il est titulaire ou co-titulaire ainsi qu'aux contrats Assurance Habitation et Assurance Automobile dont il est souscripteur. À l'exception des comptes joints, le Contrat n'offre par défaut qu'un accès en consultation aux comptes collectifs. L'accès aux fonctions de gestion sur les comptes collectifs est conditionné à l'obtention de mandats valant autorisation de gestion et de consultation délivrés par chacun des co-titulaires du ou de ces comptes. Ces mandats sont valables pour l'ensemble des services qui seront souscrits successivement sans qu'il y ait besoin de réitérer l'accord.

La révocation de l'un de ces mandats adressée à la Banque en recommandé avec avis de réception conduira à la suppression immédiate des fonctions de gestion sur le compte concerné.

Les comptes et contrats de placement et d'assurance ouverts ou souscrits ultérieurement seront intégrés automatiquement dans le périmètre du présent Contrat.

6.2. Compte joint

Pour pouvoir adhérer au présent Contrat lorsqu'il est titulaire d'un compte joint, le Client doit obtenir l'accord exprès du co-titulaire. Cet accord sera valable pour l'ensemble des services ou options qui seront souscrits successivement, et pour l'Entretien Conseil dématérialisé, le cas échéant.

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

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

6.3. Extension du périmètre

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

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

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

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

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

7. SERVICE DE CONSULTATION

En utilisant le canal de son choix et après identification puis authentification dans les conditions de l'article 3, le Client peut consulter ses comptes et contrats de placement et suivre l'évolution de ces derniers. Il peut également consulter le détail de ses contrats Assurance Habitation et Assurance Automobile et télécharger les attestations d'assurance y afférentes. Et s'il est titulaire d'une Carte bancaire, il peut accéder au détail de cette dernière. Il est précisé que la recherche ou la consultation par le Client d'opérations réalisées sur ses comptes depuis plus de quatre-vingt-dix jours nécessite l'utilisation de l'un des dispositifs d'authentification forte prévu à l'article 3.2 du Contrat.

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

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

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

8. OPÉRATIONS SUR COMPTES ET ORDRES DE BOURSE

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

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

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

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

et Bourse d'Étoile Direct.

8.1.1. Provision

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

8.1.2. Virements (SEPA et non SEPA)

Les virements effectués en euros dans la zone SEPA à destination ou en provenance de cette même zone sont appelés « virements SEPA ». Les autres virements sont appelés « virements non SEPA ». Le Client peut transmettre par l'intermédiaire du Service des ordres de virements SEPA occasionnels (à exécution immédiate ou différée) ou permanents ainsi que des virements non SEPA.

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

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

Pour un bénéficiaire de virement SEPA, cette demande d'enregistrement peut être faite en ligne. Elle doit alors être validée au moyen de l'un des dispositifs d'authentification forte prévu à l'article 3.2. Une fois la validation effectuée, le Client peut immédiatement effectuer des virements SEPA vers ce nouveau bénéficiaire. L'enregistrement d'un nouveau bénéficiaire de virement SEPA fait l'objet d'une confirmation dans la Messagerie Banque / Client. La Banque se réserve le droit, pour des raisons de sécurité, de limiter le nombre de bénéficiaires enregistrés et validés en ligne.

Si le Client ne souhaite pas procéder à la validation en ligne de sa demande d'enregistrement de nouveaux bénéficiaires, il peut imprimer la liste des bénéficiaires saisis et la renvoyer signée à son agence. Les plafonds standards journaliers applicables aux virements SEPA à exécution immédiate sont, à ce jour, de 2 400 EUR par bénéficiaire (y compris pour les virements SEPA instantanés).

L'enregistrement d'un bénéficiaire de virement non SEPA fait nécessairement l'objet d'une demande écrite et signée du Client au moyen du bordereau de « Gestion des bénéficiaires – Virements non SEPA » mis à sa disposition sur le site transactionnel de la Banque ou en agence. L'enregistrement d'un bénéficiaire de virement non SEPA peut également être effectué en ligne mais uniquement dans le cadre de la saisie d'un virement non SEPA à exécution immédiate, en renseignant les informations relatives au nouveau bénéficiaire lors de la saisie dudit virement depuis l'espace personnel.

Dans ce dernier cas, le Client pourra sélectionner un bénéficiaire dans la liste des bénéficiaires déjà enregistrés par la Banque pour effectuer des virements non SEPA à exécution immédiate ou sélectionner l'intitulé « Nouveau bénéficiaire » pour enregistrer un nouveau bénéficiaire. L'enregistrement d'un nouveau bénéficiaire requiert une validation en ligne au moyen de l'un des dispositifs d'authentification forte prévu à l'article 3.2 pour que l'ordre de virement soit renseigné et transmis depuis internet. Les plafonds standards journaliers applicables aux virements non SEPA à exécution immédiate sont, à ce jour, de 5 000 EUR par bénéficiaire. Toute modification éventuelle de ces plafonds est soumise à l'accord exprès de la Banque et ne pourra en tout état de cause excéder les plafonds techniques fixés par la Banque pour le fonctionnement des virements non SEPA.

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

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

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

Chaque ordre de virement donne lieu à identification et authentification du Client dans les conditions de l'article 3 des présentes. Aussi, le consentement à un ordre de virement après identification et authentification du Client résulte :

- de la saisie, par le Client, de son code confidentiel pour les virements entre comptes détenus par la même personne physique dans les livres de la Banque ou vers un bénéficiaire de confiance enregistré dans les conditions ci-dessus ou vers l'un des comptes entrant dans le périmètre du Contrat (cf. article 6 des présentes) ;
- ou de l'utilisation de l'un des dispositifs d'authentification forte prévu à l'article 3.2 du Contrat pour tout autre virement.

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

L'ordre à exécution différée est réputé reçu par la Banque le jour d'exécution demandé. Les ordres à exécution différée peuvent être révoqués via la rubrique « Suivi des virements » disponible en ligne, au plus tard, le jour précédant la date d'exécution demandée. Le Client ne peut demander l'exécution différée d'un virement non SEPA. Les demandes de virements permanents permettent au Client de mettre en place un virement périodique en ligne. La mise en place ainsi que la modification d'un virement permanent doivent être validées au moyen de l'un des dispositifs d'authentification forte prévu à l'article 3.2. Ce service de virement permanent n'est disponible que vers des comptes de bénéficiaires ouverts dans les livres de prestataires de services de paiement situés en zone SEPA. L'ordre de virement permanent est réputé reçu par la Banque le jour précédant la date périodique désignée par le Client. Toutefois, pour les demandes de virements permanents à destination d'un Compte Epargne Logement, la demande doit être faite au moins 4 jours ouvrables avant la première échéance demandée. Les ordres de virements permanents peuvent être révoqués via la rubrique « Suivi des virements » disponible en ligne, au plus tard, le jour précédant la date périodique désignée par le Client.

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

Spécificités liées à l'émission de virements SEPA instantanés :

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

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

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

La passation d'ordres de virement SEPA instantané se fait exclusivement via le Service, y compris via l'application mobile de la Banque, et nécessite l'utilisation de l'un des dispositifs d'authentification forte prévu à l'article 3.2.

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

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

8.1.3. Prélèvements : oppositions, contestations, révocations

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

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

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

8.1.4. Contestation d'opérations de paiement (au débit ou au crédit du compte) non autorisées ou mal exécutées

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

Cette contestation doit être adressée à l'agence par écrit et signée.

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

La Banque rétablira, si nécessaire, le compte dans l'état où il se serait trouvé si l'opération de paiement non autorisée ou mal exécutée n'avait pas eu lieu.

Conformément à la réglementation, la Banque peut ne pas procéder au remboursement dans le délai susvisé si elle a de bonnes raisons de soupçonner une fraude du Client. Dans ce cas, la Banque en informe la Banque de France. Le Client est informé que dans l'hypothèse où l'opération s'avère effectivement autorisée, la Banque pourra procéder à la contre-passation du montant du remboursement initial.

8.2. Opérations sur titres

Le service d'opérations sur titres proposé par la Banque est réservé aux titulaires d'un compte titres dans ses livres ayant adhéré à l'Option Bourse d'Internet ou à l'Option Virement et Bourse d'Étoile Direct.

8.2.1. Le Client peut à son initiative et sous sa seule responsabilité passer des ordres en exécution simple portant sur des instruments financiers non complexes.

Dans ce cas, il ne bénéficie pas de la protection prévue par la réglementation relative aux instruments financiers.

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

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

paragraphe, définis par l'article 57 du Règlement (UE) 2017/565 de la Commission du 25 avril 2016, qui excluent les droits, les certificats représentatifs de titres, tout type de contrats dérivés à terme, d'échange ou optionnels sur tout type de sous-jacent, et répondent aux conditions suivantes :

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

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

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

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

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

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

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

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

8.3 Opérations Sur Titres (OST)

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

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

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

8.3.1 L'information générale sur les OST en cours

Le Client peut consulter son avis d'OST en cours affectant son portefeuille titres sur son espace personnel internet.

8.3.2 La consultation détaillée des OST et la saisie en ligne des OST

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

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

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

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

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

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

8.3.3 Le suivi des OST

Le Client peut consulter :

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

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

9. RELEVÉS DE COMPTE EN LIGNE

L'accès à un relevé de compte dématérialisé en ligne est réservé aux clients ayant adhéré à l'Option Relevés de compte en ligne dans les Conditions Particulières du présent Contrat ou en ligne sur le site transactionnel de la Banque.

9.1. Substitution des informations sous forme électronique aux informations sur support papier

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

La première mise à disposition d'un relevé de compte en ligne sera effectuée à la prochaine date habituelle d'envoi du relevé de compte papier, sous réserve que l'adhésion à l'Option Relevés de Compte en Ligne intervienne au minimum deux jours ouvrés avant cette date.

Il est convenu qu'en adhérant à l'Option Relevés de compte en ligne, le Client demande à recevoir les relevés de compte et avis attachés aux comptes inclus dans le périmètre de l'Option Relevés de compte en ligne sous forme électronique (au format PDF) en lieu et place des relevés de

compte et informations qui lui sont adressés par courrier postal. Toutefois, et pour une durée d'un mois à compter de l'adhésion à l'Option Relevés de compte en ligne, le Client recevra ses relevés de compte et avis à la fois sur support papier et sur support numérique.

9.2. Périmètre de l'Option Relevés de compte en ligne

L'Option Relevés de compte en ligne intègre :

- les relevés de compte de l'ensemble des comptes simples et joints du Client ainsi que les comptes des mineurs dont il est le représentant légal sous réserve que ces comptes aient été intégrés au périmètre du présent Contrat par mandat conformément à l'Article 4.3. du présent Contrat, sauf opposition particulière notifiée à la Banque ;
- tout ou partie des avis et informations liés à ces comptes ;
- tout ou partie des avis et informations relatifs aux produits et services attachés à ces comptes ;
- tout ou partie des avis et informations liés aux contrats d'assurance vie et de prévoyance.

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

9.2.1. Droit d'opposition des co-titulaires de comptes joints

Dans l'hypothèse où le Client serait titulaire d'un compte joint, il est précisé que le co-titulaire de ce compte joint sera informé, par courrier, de la suppression des relevés de compte et informations sur support papier relatifs à son compte joint. Il disposera alors, d'un délai de 30 jours pour éventuellement demander que le compte joint soit exclu du périmètre de l'Option Relevés de compte en ligne.

S'il n'en fait pas usage dans les 30 jours suivant la réception du courrier précité, le co-titulaire dispose, par la suite, d'un droit d'opposition lui permettant de solliciter, à tout moment, le retour à une information sur support papier. Le Client est donc informé que l'inclusion et le maintien de ses comptes joints dans le périmètre de l'Option Relevés de compte en ligne est subordonnée à l'absence d'opposition du co-titulaire.

Dans l'hypothèse où le co-titulaire ayant exercé son droit d'opposition souscrirait ultérieurement à l'Option Relevés de compte en ligne, les comptes joints réintégreraient automatiquement le périmètre de l'Option Relevés de compte en ligne à laquelle a adhéré le Client.

9.2.2. Comptes de mineurs

Dans l'hypothèse où le(s) compte(s) de son (ses) enfant(s) mineur(s) est (sont) intégré(s), par le Client, par mandat, dans le périmètre du présent Contrat, ce(s) compte(s) peut (peuvent) être intégré(s) dans le périmètre de l'Option Relevés de compte en ligne. Un courrier d'information sera alors adressé par la Banque à l'adresse habituelle à laquelle sont envoyés les relevés de compte pour permettre, le cas échéant, au second représentant légal de s'opposer à la suppression des relevés de comptes et informations sur support papier relatifs au(x) compte(s) de son (ses) enfant(s) mineur(s). Il disposera alors d'un délai de 30 jours pour éventuellement demander que le(s) compte(s) de son (ses) enfant(s) mineur(s) soit(ent) exclu(s) du périmètre de l'Option Relevés de compte en ligne. S'il n'en a pas fait usage dans les 30 jours suivant la réception du courrier précité, le second représentant légal dispose, par la suite, d'un droit d'opposition lui permettant de solliciter, à tout moment, le retour à une information sur support papier. Le Client est donc informé que l'inclusion ou le maintien du (des) compte(s) de son (ses) enfant(s) mineur(s) dans le périmètre de l'Option Relevés de compte en ligne est subordonné à l'absence d'opposition du second représentant légal. Dès la majorité de chaque enfant du Client, son (ses) compte(s) est (sont) exclu(s) du périmètre de l'Option Relevés de compte en ligne du Client.

9.3. Accès aux informations en ligne

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

En adhérant à l'Option Relevés de compte en ligne le Client reconnaît que les relevés de compte et avis dématérialisés lui sont opposables à compter de leur mise à disposition en ligne par la Banque. À cette fin, il est précisé que la Banque procède à l'horodatage des documents au moment de leur mise en ligne. Cette date est affichée lors de la consultation du document. En cas de difficulté, les

Parties reconnaissent que cet horodatage, qui peut être légèrement postérieur à la date figurant sur le document, fait foi entre elles. La date de mise en ligne des relevés sur Internet constitue le point de départ du délai de réclamation relatif aux opérations figurant sur le relevé de compte concerné.

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

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

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

9.4. Périodicité et conditions des relevés en ligne

Un relevé sera mis à disposition du Client à la date habituelle de réception de ses relevés du compte, en fonction de la périodicité choisie, dans les mêmes conditions, notamment tarifaires, que pour un relevé papier. Le Client peut modifier la périodicité et le mode de classement des écritures de ses relevés en s'adressant à son agence.

9.4.1. Durée de mise à disposition

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

9.4.2. Impression, conservation et archivage des documents par le Client

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

9.4.3. Conséquences de la résiliation de l'Option

Le Client dispose, à tout moment, de la possibilité de demander le retour à une information sur support papier en résiliant l'Option Relevé de compte en ligne dans les conditions prévues à l'Article 26 du présent Contrat.

La résiliation de l'Option Relevés de compte en ligne ou l'exclusion d'un compte du périmètre de l'Option Relevés de compte en ligne prennent effet immédiatement et impliquent le retour automatique aux relevés de comptes, informations et avis sous forme papier. Toutefois, le premier envoi de relevé sous forme papier ne sera effectué qu'à la prochaine date habituelle de mise à disposition du relevé de compte en ligne, sous réserve que la demande de résiliation de l'Option Relevés de compte en ligne ou d'exclusion de compte intervienne au minimum deux jours ouvrés avant cette date. Le Client conserve la possibilité de souscrire à nouveau à l'Option Relevés de compte en ligne à tout moment.

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

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

10. INFORMATIONS PERSONNALISÉES ET ALERTES

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

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

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

Préalablement à toute éventuelle utilisation des informations communiquées à titre général ou dans le cadre d'un système d'alerte, le Client doit veiller à la cohérence et à la pertinence de celles-ci eu égard à la situation habituelle, eu égard aux aléas des transmissions et au rythme des mises à jour qui impliquent une vérification systématique de l'événement considéré en se rapportant notamment à la date et à l'heure dudit événement et aux sources d'information dont il dispose par ailleurs.

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

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

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

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

10.2. Informations et alertes boursières (Alertes bourse)

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

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

11. GESTION DE BUDGET

La Banque met à disposition des clients un service de gestion de budget. Il permet de suivre la répartition et l'évolution des dépenses et revenus enregistrés sur les comptes du Client auprès de la Banque et sur ses comptes agrégés dans les conditions de l'article 13.1 du Contrat. L'accès à ce service est protégé et nécessite l'utilisation par le Client de l'un des dispositifs d'authentification forte prévu à l'article 3.2 du Contrat lorsque les opérations consultées datent de plus de quatre-vingt-dix jours.

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

12. GESTION DES CARTES BANCAIRES

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

- Demander la modification du plafond exceptionnel de paiement/retrait d'une carte et consulter la capacité de paiement/retrait restante ;
- Demander la désactivation ou la réactivation de la technologie « sans contact » d'une carte et consulter l'état de l'option ;
- Demander la mise en opposition de sa carte ;
- Demander le verrouillage temporaire de sa carte ainsi que le déverrouillage de cette carte (fonctionnalité disponible dans le courant du deuxième trimestre 2019) ;
- Contester une ou plusieurs opérations réalisées au moyen de sa carte de paiement et transmettre les justificatifs y afférent et ce dans les

conditions de l'article « Contestation d'opérations de paiement (au débit ou au crédit du compte) non autorisées ou mal exécutées » des présentes.

Pour des raisons de sécurité :

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

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

13. SYNTHÈSE MULTIBANQUE ET SERVICE D'INITIATION DE PAIEMENT

13.1. Synthèse multibanque

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

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

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

Pour enregistrer les autres comptes (épargne bancaire, placements financiers...), le Client doit sélectionner les établissements bancaires de son choix dans une liste prédéfinie par la Banque et saisir les éléments d'authentification lui donnant accès à ses comptes détenus dans le (les) établissement(s) bancaire(s). Il est précisé que la divulgation des éléments d'authentification est susceptible de constituer une violation des conditions générales d'utilisation des services en ligne. Il appartient au Client de s'assurer qu'il peut les utiliser pour l'usage décrit dans le présent article et d'assumer, à défaut d'autorisation, les conséquences dommageables pouvant en résulter. Il est précisé que la Banque n'a pas accès aux données relatives aux éléments d'authentification utilisés par le Client pour accéder à ses comptes externes. Une fois que le Client a renseigné ces informations et que ses comptes ont été synchronisés, la mise à jour quotidienne de ses données devient automatique. Le Client peut également synchroniser lui-même ses comptes plusieurs fois par jour. Il est précisé que la recherche ou la consultation

par le Client d'opérations réalisées depuis plus de quatre-vingt-dix jours sur ses comptes agrégés nécessite l'utilisation de l'un des dispositifs d'authentification forte prévu à l'article 3.2 du Contrat.

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

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

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

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

13.2. Service d'initiation de paiement

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

Il est précisé que seuls les comptes courants à usage privé et non professionnel des établissements bancaires tiers sont éligibles à ce service. Ne pourront être crédités que les comptes et les bénéficiaires déjà renseignés et connus sur le site de l'établissement bancaire tiers du compte à débiter.

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

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

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

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

13.3. Dispositions communes aux deux services

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

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

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

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

14. SERVICE D'AGRÉGATION DE DOCUMENTS

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

Pour pouvoir bénéficier de ce service, le Client doit sélectionner les établissements de son choix dans une liste prédéfinie par la Banque et fournir les éléments d'authentification lui donnant accès à ses espaces personnels des établissements sélectionnés ou parmi les suggestions que pourrait lui faire la Banque depuis sa Synthèse multibanque. Le Client doit fournir les éléments d'authentification lui donnant accès à ses espaces personnels des établissements sélectionnés. Il est précisé que la divulgation des éléments d'authentification est susceptible de constituer une violation des conditions générales d'utilisation des services en ligne. Il appartient au client de s'assurer qu'il peut les utiliser pour l'usage décrit dans le présent article et d'assumer, à défaut d'autorisation, les conséquences dommageables pouvant en résulter. Il est précisé que la Banque n'a pas accès aux données relatives aux éléments d'authentification utilisés par le Client pour avoir accès à ses espaces personnels de chaque établissement. Une fois que le Client a renseigné ces informations et que ses documents ont été synchronisés, la récupération des nouveaux documents devient automatique. Le Client peut également les synchroniser lui-même plusieurs fois par jour.

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

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

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

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

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

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

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

15. MESSAGERIE BANQUE/CLIENT

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

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

Il appartient donc au Client de s'assurer de l'exactitude de ses coordonnées (adresse électronique personnelle, numéro de téléphone portable). A ce titre, il est précisé que la responsabilité de la Banque ne serait

être recherchée en cas de non-réception de notification résultant de coordonnées non mises à jour par le Client ou par le blocage de la notification par son système (par exemple : anti-spam mal paramétré).

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

16. SOUSCRIPTION DE CONTRATS EN LIGNE

Le Client peut, via le canal internet, souscrire certains contrats ou certaines options qu'il n'aurait pas souscrites lors de la conclusion du présent Contrat (Option Virements SEPA et Virements non SEPA, Option Bourse, Option Relevés de compte en ligne, Option Opérations sur Assurance-vie...) directement en ligne. Après s'être identifié et authentifié sur le site de la Banque, le Client sélectionne l'Option à laquelle il souhaite adhérer ou le produit qu'il souhaite souscrire. Il accède alors à un rappel des caractéristiques de l'Option ou du produit, aux conditions contractuelles et, le cas échéant, à la tarification applicable. Le Client doit alors valider sa demande en composant son code confidentiel, et/ou, le cas échéant, le code à usage unique qui lui est communiqué par la Banque (SMS ou serveur vocal) sur le téléphone déclaré par le Client dans les conditions de l'article 3.2.2.

Tous les produits et options accessibles à la souscription ou à l'adhésion en ligne le sont, sous réserve de l'accord de la Banque sur le dossier du Client. Le Client ayant souscrit en ligne peut, durant la durée du Contrat, demander à son agence de lui communiquer une copie des conditions contractuelles à jour applicables à l'Option à laquelle il a adhéré ou au produit souscrit.

À sa demande, le Client peut également souscrire certains contrats ou adhérer à certaines options par téléphone via Étoile Direct. Le Client est alors informé, par le présent Contrat, de l'enregistrement de ses conversations téléphoniques avec le conseiller du Centre expert multimédia.

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

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

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

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

17. SERVICES CONTRATS ET DEMANDES

17.1. Contrats

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

17.1.1. Durée de mise à disposition des documents contractuels

Les documents contractuels sont mis à disposition par la Banque pendant toute la durée du présent Contrat.

17.1.2. Impression, conservation et archivage des documents par le Client

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

17.1.3. Accès aux documents contractuels en ligne

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

Chaque document contractuel mis à disposition du Client fait l'objet d'une notification adressée par la Banque au Client conformément aux dispositions de l'article 10.3 Notifications.

17.1.4. Clôture de ses comptes bancaires ou de résiliation du présent Contrat

L'attention du Client est attirée sur le fait qu'en cas de clôture de ses comptes bancaires ou de résiliation du présent Contrat, il ne pourra plus consulter en ligne ses documents contractuels. Il lui appartient donc de procéder à la sauvegarde de ses documents dématérialisés avant la résiliation effective de sa convention de compte ou du présent Contrat. Par ailleurs, le Client aura toujours la possibilité de se rapprocher de son agence habituelle afin d'obtenir les documents sous format papier pendant une durée de 5 ans à compter de la clôture de ses comptes bancaires ou de la résiliation du présent Contrat.

17.2. Demandes

La Banque met à la disposition du Client sur le site transactionnel, un espace d'information personnel dit « Demandes » au sein duquel le Client pourra prendre connaissance des diverses informations qui lui seront adressées. Le Client sera informé par tout moyen par la Banque de l'avancement du traitement de ses demandes.

C'est par l'intermédiaire de cet espace « Demandes » que la Banque accusera réception de ses demandes de souscription de produits effectuées directement en ligne (cf. « 9. Souscription de contrats en ligne ») ou à distance et communiquera au Client des informations sur le statut de sa demande.

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

17.2.1. Durée de mise à disposition des demandes

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

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

17.2.2. Accès aux demandes en ligne

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

17.3. Notifications

Le Client est informé par tout moyen par la Banque de la mise à disposition de tout document ou toute information dans son espace « Contrats ». Le Client accepte de recevoir des notifications de la part de la Banque sur

son adresse électronique personnelle et/ou sur son numéro de téléphone portable communiqué(s) à la Banque.

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

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

18. SERVICE ENVOI DE DOCUMENTS

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

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

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

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

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

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

19. SERVICE DE RESTITUTION D'INFORMATIONS SUR MOBILE

19.1 Accès sur mobile

Conformément à l'article 2 du Contrat, le Client peut accéder, via l'application mobile de la Banque, au Service grâce à son téléphone mobile, une tablette tactile ou tout autre objet connecté compatible.

L'application mobile de la Banque permet au Client d'effectuer des opérations sur ses comptes. L'accès à certaines fonctionnalités de l'application mobile de la Banque est soumis à l'utilisation des Données de sécurité personnalisées prévues à l'article 3 du Contrat.

Toutefois, il est précisé que par dérogation à l'article 3 précité, le dispositif V-P@ss est le seul dispositif d'authentification forte disponible sur l'application mobile de la Banque. Dès lors, l'accès et l'utilisation du Service via l'application mobile de la Banque, lorsqu'ils nécessitent une authentification forte du Client, ne seront possibles que si le dispositif V-P@ss a été activé.

19.2. Personnalisation

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

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

Le Client ne peut paramétrer la restitution du solde et des trois dernières opérations enregistrées que pour un seul des comptes du périmètre du présent Contrat (cf. 6. « Périmètre du Contrat ») et la restitution des opérations et de l'encours carte bancaire à débit différé que pour l'une de ses cartes bancaires à débit différé.

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

Le Client accepte la levée du secret bancaire au profit de tiers qui pourraient avoir accès aux informations restituées sans identification, notamment suite au vol ou à la perte du terminal mobile. Il appartient au Client de procéder au blocage de ses accès (temporaire ou avec réinitialisation du code confidentiel) sans délai, dans les conditions définies au 4.2 afin de mettre fin à la restitution des informations précitées.

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

La désinstallation et/ou réinstallation de l'application, la réinitialisation du terminal mobile ou le blocage du service (temporaire ou avec réinitialisation du code confidentiel) tel que prévu au 4.2 entraînent la désinstallation du jeton et nécessitent un nouveau paramétrage du service par le Client qui souhaiterait continuer à bénéficier du service de restitution des informations postérieurement à la survenance de l'un des événements précités.

20. RELATIONS AVEC LES PRESTATAIRES D'INITIATION DE PAIEMENT ET LES PRESTATAIRES DE SERVICE D'INFORMATION SUR LES COMPTES

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

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

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

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

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

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

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

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

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

21. PROCÉDURE D'INTERROGATION DU SOLDE DU COMPTE

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

22. LA MOBILITÉ BANCAIRE

En cas de souscription par le Client à un service d'aide à la mobilité bancaire permettant le changement automatisé des domiciliations bancaires de ses virements et prélèvements réguliers, proposé gratuitement et sans conditions par la Banque lors de l'ouverture du compte, le Client pourra accéder au site « La mobilité bancaire » au travers du site transactionnel de la Banque après identification via les données de sécurité personnalisées mentionnées à l'Article 2.2. En cliquant sur le lien « La mobilité bancaire » mis à sa disposition sur le site transactionnel, le Client accédera au site « La mobilité bancaire » lui permettant de créer un mandat de mobilité et de suivre chacune des étapes de la mobilité bancaire de son ou ses comptes concernés.

23. PARTENARIATS

23.1 Description

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

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

23.2 Communication des données à caractère personnel aux Partenaires

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

Toute communication de données à caractère personnel du Client à un Partenaire sera nécessairement soumise au recueil du consentement du Client conformément à la réglementation relative à la protection des données personnelles et à l'article 30 des présentes.

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

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

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

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

au Client un lien lui permettant d'être redirigé directement vers le site du Partenaire une fois le service ou produit souscrit.

23.3 Gestion du consentement du Client à la transmission de ses données à caractère personnel vers le(s) Partenaire(s)

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

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

23.4 Responsabilité de la Banque

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

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

24. RESPONSABILITÉ DE LA BANQUE

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

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

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

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

La responsabilité de la Banque est également dérogée en cas :

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

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

25. PREUVE DES OPÉRATIONS

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

26. SECRET BANCAIRE

En l'état actuel de la technologie, la confidentialité ne peut pas être intégralement garantie sur certains canaux. Par conséquent, la souscription à d'éventuels services ou l'utilisation de matériels faisant intervenir la fonction messagerie électronique, wap, wi-fi ou de tout canal sur lequel la

confidentialité ne peut être garantie, implique l'acceptation par le Client d'un risque d'accès par un tiers non autorisé à des données confidentielles le concernant, et entraîne de sa part une autorisation expresse de levée du secret bancaire.

27. DURÉE/RÉSILIATION

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

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

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

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

En cas de résiliation totale ou partielle, pour quelque motif que ce soit, les Parties sont tenues de prendre toutes les dispositions utiles en vue du dénouement des opérations en cours. Enfin, la Banque se réserve le droit de suspendre sans notification ni préavis les effets du présent Contrat en cas de procédure judiciaire rendant les comptes indisponibles, ou en cas d'opposition par un tiers ou un co-titulaire sur un ou des comptes inclus dans le périmètre du présent Contrat.

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

28. TARIFICATION

L'abonnement au Service est gratuit.

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

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

Les opérations effectuées dans le cadre du Service seront facturées conformément aux tarifs figurant dans la brochure intitulée « Conditions et tarifs » jointe aux présentes et faisant partie intégrante du Contrat.

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

29. MODIFICATION DU CONTRAT

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

Cette information doit parvenir au Client au moins deux mois avant l'entrée en vigueur des modifications. Durant ce délai, en cas de désaccord, le Client a la possibilité de résilier, sans frais, le présent Contrat par simple lettre. Passé ce délai, sans réponse de sa part, le Client est réputé avoir accepté ces modifications.

30. PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

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

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

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

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

Le Client peut exercer l'ensemble de ses droits directement via son espace personnel depuis le menu « Données personnelles ».

S'agissant des réponses aux demandes d'exercice des droits d'accès et de portabilité, le Client est informé que les restitutions de ses données seront mises à sa disposition directement sous la rubrique « Restitution de données personnelles » du menu « Données personnelles » de son espace personnel. Ces restitutions seront téléchargeables par le Client à tout moment. Celui-ci devra alors s'authentifier de nouveau soit en utilisant le code à usage unique qu'il recevra sur son téléphone portable soit en utilisant le dispositif de validation V-P@ss s'il est installé.

Il est précisé ici qu'en l'absence de numéro de téléphone portable valide permettant l'envoi du code à usage unique et en l'absence d'installation du dispositif V-P@ss, la Banque sera dans l'incapacité de restituer les documents. Le Client devra, dans ce cas, se rapprocher de son agence.

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

31. RÉCLAMATIONS

En cas de survenance de difficultés dans le fonctionnement du service ou dans l'exécution du présent Contrat, le Client peut se rapprocher de son agence, du service en charge des relations avec les consommateurs ou du Médiateur de la consommation dans les conditions définies dans sa Convention de compte.

32. AUTORITÉS DE CONTRÔLE

La Banque est un établissement de crédit soumis au contrôle de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) - 4 place de Budapest - CS 92459 -75436 Paris cedex 09 notamment pour le respect des règles liées à la protection de la clientèle et à la supervision de la Banque Centrale Européenne (BCE) pour sa solidité financière.

33. GARANTIE DES DÉPÔTS ET DES TITRES

Les espèces et titres déposés par le Client à la Banque sont couverts par un fond de garantie conformément aux Articles L.312-4 et L.322-1 du Code monétaire et financier.

34. DROIT APPLICABLE

Le présent Contrat, qui comporte les Conditions Générales, les Conditions Particulières, les Conditions Tarifaires et une Annexe est soumis à la loi française.

Les informations données par la Banque sur les services et produits sont établies en langue française.

ANNEXE 1 - SERVICE ÉTOILE DIRECT - CONDITIONS GÉNÉRALES

1. OBJET

Étoile Direct est un service de la Banque en Ligne par téléphone fixe ou mobile qui permet d'accéder à un serveur vocal interactif (SVI) ou à un conseiller Étoile Direct afin d'accéder aux services suivants :

- Consultation du solde des comptes ;
- Consultation de l'historique des opérations ;
- Réalisation d'opérations bancaires (dans les limites contractuelles entre la banque et le client) ;
- Souscription à de produits et de services proposés par la Banque ;
- Mise en relation avec un Conseiller Étoile Direct.

2. SOUSCRIPTION AU SERVICE ÉTOILE DIRECT

2.1 Souscription

2.1.1. A l'ouverture du compte

Lors de l'entrée en relation avec le Client, le service Étoile Direct et l'option « Virement et Bourse » sont rajoutés par défaut. Le Client peut refuser l'adhésion à l'option « Virement et Bourse ». Celle-ci est soumise à conditions.

2.1.2 Au cours de la relation contractuelle

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

3. PRÉREQUIS À L'UTILISATION DU SERVICE

3.1 Matériel

Le Client accède au service en utilisant son téléphone fixe ou mobile conformément aux caractéristiques et conditions indiquées à l'article « Accès aux services et données de sécurité personnalisées » des Conditions Générales Banque en Ligne.

3.2 Données de sécurité personnalisée

Pour des raisons de protection, l'accès au service par téléphone n'est possible qu'au moyen des données de sécurité personnalisées fournies par la Banque. Ces données de sécurité personnalisée sont composées d'un numéro d'identification (identifiant) et d'un code personnel et confidentiel, attribué par la Banque lors de l'adhésion au service.

Lors de la souscription quel que soit le canal, un code confidentiel pour l'option « Virement et Bourse » est automatiquement créé.

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

Le code confidentiel est envoyé au Client par courrier simple sous pli banalisé après l'adhésion à l'option Virement et Bourse.

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

L'utilisation du code confidentiel est sous la responsabilité du Client et nécessaire à la réalisation des opérations proposées par l'option « Virement et Bourse » indiquées au 6.2 des présentes.

4. ACCÈS AU SERVEUR INTERACTIF ÉTOILE DIRECT

Le service Étoile Direct est accessible 24h/24 et 7j/7 depuis un poste fixe ou d'un mobile en composant le 3450 (prix d'un appel + service gratuit) depuis la France ou le 33.1.41.86.75.20 depuis l'étranger.

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

Le serveur propose d'y accéder de 2 façons :

- soit en formulant librement l'objet de la demande (reconnaissance vocale en langage naturel) ;
- soit en utilisant les touches du clavier du téléphone et en sélectionnant

le choix et options de navigation correspondant au besoin.

Il sera demandé au Client de composer son identifiant et de s'authentifier à l'aide de son code confidentiel ou de son empreinte biométrique vocale (s'il a procédé à l'enregistrement sur le serveur vocal interactif). Si le Client n'a pas de code confidentiel certaines opérations ne pourront pas être réalisées.

Dans tous les cas, avec ou sans code confidentiel, le Client pourra toujours parler à un conseiller Étoile Direct.

Le conseiller Étoile Direct est disponible du lundi au vendredi de 8h à 21h et le samedi de 9h à 17h. Le conseiller n'est pas joignable les jours fériés.

4.1 Accès au service Étoile Direct au moyen d'une authentification par biométrie vocale

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

4.1.1 Création de l'empreinte biométrique vocale

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

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

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

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

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

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

4.1.2 Utilisation de l'empreinte vocale aux fins d'accès au Service Étoile Direct

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

Il doit prononcer la phrase clé pour être authentifié.

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

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

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

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

4.1.3 Suppression de l'empreinte vocale – retrait du consentement

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

La résiliation du service Étoile Direct entraîne également la suppression de l’empreinte vocale.

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

5. CLIENTS ÉLIGIBLES

5.1 Clients éligibles Étoile Direct

Peuvent avoir accès aux services Étoile Direct :

- le Client majeur et capable et majeur émancipé du marché des particuliers ;
- le Client mineur âgé de plus de 16 ans du marché des particuliers ;
- le Client majeur incapable (soumis au régime de tutelle ou curatelle) avec des fonctionnalités restreintes ;
- le Client du marché des professionnels, pour la gestion de la partie privée.

Les Clients de la Société de Banque Monaco ne sont pas éligibles à la souscription du service Étoile Direct.

5.2 Clients éligibles Étoile Direct, option « Virement et Bourse »

La souscription à l’option « Virement et Bourse » est soumise à conditions.

6. OPÉRATIONS ET INFORMATIONS

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

6.1 Opérations réalisées avec Étoile Direct sans option "Virement et Bourse"

Après s’être identifié à l’aide des données de sécurité personnalisées, le Client peut réaliser auprès d’un conseiller Étoile Direct les opérations courantes telles que (liste non exhaustive) :

Faire des virements entre ses comptes ouverts dans les livres de la Banque , commander des chèquiers, prendre un rendez vous avec son conseiller en agence, faire opposition aux cartes et chèques , commander un code confidentiel Étoile Direct ou Internet, faire des simulations de prêts, demander un nouveau code confidentiel de sa carte bancaire, demander à modifier ses coordonnées, faire opposition d’un prélèvement à venir et contestation des virements, révocation d’un créancier, mise en place d’un virement permanent etc.

6.2 Opérations réalisées avec Étoile Direct avec option "Virement et Bourse"

Après s’être identifié à l’aide des données de sécurité personnalisées et avec le code confidentiel dédié permettant son identification pour l’option « Virement et Bourse » et prouvant son consentement, le Client peut réaliser auprès d’un conseiller Étoile Direct notamment les opérations bancaires suivantes:

- effectuer des virements externes, dont le total n’excèdent pas un montant maximum par jour ;
- passer des ordres de bourse.

7. PROPOSITIONS COMMERCIALES PROPOSÉES EN VENTE À DISTANCE (VAD)

Outre, les opérations bancaires courantes indiquées précédemment, le Client par le biais du service Étoile Direct peut également souscrire à un certain nombre de produits et de services bancaires et extrabancaires ou le conseiller Étoile Direct peut également faire des propositions commerciales desdits produits.

7.1. La vente avec script

Le conseiller Étoile Direct présente le service ou le produit au Client et si celui est intéressé, la phase de souscription va être guidée par la lecture d’un script ou discours précis du conseiller auquel le Client sera invité à donner son accord avec des réponses précises. A l’issue, le conseiller Étoile Direct, procède à la contractualisation.

Le script ou le discours précis permet de structurer la contractualisation en énonçant toutes les informations nécessaires afin que le consentement du Client soit suffisamment éclairé.

L’accord donné oralement par le Client, formalise la signature du contrat. Après avoir recueilli l’accord du Client, le contrat est formé avec prise d’effet immédiate. Le Client reçoit par courrier papier, les Conditions particulières, les Conditions générales.

8. RESPONSABILITÉ DE LA BANQUE

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

9. PREUVE DES OPÉRATIONS

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

10. DURÉE /RÉSILIATION

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

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

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

Le Client peut par ailleurs résilier l’option « Virement et Bourse » sans résilier Étoile Direct. La résiliation prend effet à la date de réception de la demande par la Banque, sous réserve des opérations en cours. En revanche, la résiliation du service Étoile Direct entraînera automatiquement la résiliation de l’option « Virement et Bourse ».

La Banque peut à tout moment résilier le service ou l’option « Virement et Bourse » réserve de respecter un préavis de deux mois. Toutefois, l’option « Virement et Bourse » peut être suspendue par la Banque sans aucune formalité et sans préavis pour des raisons de sécurité ou en cas de comportement gravement répréhensible ou de manquement grave du Client à ses obligations et résilié sans aucune formalité et sans préavis en cas d’irrégularité, d’abus dans l’utilisation ou de faute grave de la part du Client. La résiliation d’Étoile Direct entraîne la suppression de l’empreinte biométrique vocale enregistrée par le Client.

11. TARIFICATION

Le service Étoile Direct est gratuit.

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

ANNEXE 2 - SERVICE ÉTOILE INFOS - CONDITIONS GÉNÉRALES

1. OBJET

La Banque met à disposition du Client, dans les conditions énoncées ci-après, le service Étoile Infos qui permet à ce dernier de recevoir de la Banque des messages courts sur téléphone mobile (SMS) ou des messages à son adresse e-mail, indépendamment de sa domiciliation, l'informant notamment sur des événements enregistrés sur le compte pour lequel le service est souscrit, sous réserve d'avoir été sélectionnés par ses soins dans les conditions particulières ou directement sur le site transactionnel de la Banque.

Le service d'alerte permet également d'informer le Client de la mise à disposition de ses moyens de paiement.

Enfin, le service d'alerte permet d'informer le Client de tout premier relèvement émis par un créancier.

Les fonctions actuellement disponibles sont évolutives et destinées à permettre au Client de recevoir des messages d'alertes portant sur des événements concernant les produits et services dont il bénéficie auprès de la Banque et sur lesquels il souhaite recevoir des informations sélectionnées.

2. SÉLECTION DES INFORMATIONS

Le Client sélectionne les événements dans les conditions particulières ou directement sur le site transactionnel de la Banque. Ce choix est effectué par le Client sous sa responsabilité et en toute indépendance, la Banque n'ayant pas à se prononcer sur la cohérence ou la pertinence des événements sélectionnés.

Lorsque la Banque est informée de la réalisation de l'événement, elle adresse un message d'alerte au Client par le mode de transmission (SMS, e-mail...) choisi par ce dernier.

Le Client fait son affaire personnelle du matériel et s'est assuré de sa compatibilité avec le service de la Banque. En conséquence, la Banque est étrangère à tout litige pouvant survenir avec le fournisseur d'accès, l'opérateur ou encore le transporteur d'informations.

Les événements sélectionnés ou le mode de transmission peuvent être à tout moment modifiés par le Client. La prise en compte des nouveaux choix intervient dans le délai de 24 heures ouvrées à compter de l'enregistrement des nouveaux paramètres demandés par le Client en ligne, ou par téléphone ou de la réception de la lettre qu'il aura adressée à son agence.

3. RESPONSABILITÉS

Les messages d'alertes communiqués par la Banque sur les comptes ne concernent que les opérations comptabilisées la veille ouvrée de la transmission du message d'alerte, à l'exception des opérations en cours.

La Banque s'engage à faire ses meilleurs efforts pour assurer le fonctionnement du présent service dans les meilleures conditions, étant précisé qu'elle contracte une obligation de moyens et qu'elle ne saurait être responsable de la non réception de messages d'alertes résultant notamment des aléas liés au mode de transmission choisi par le Client. Il appartient à ce dernier de vérifier l'horaire et la date de l'information par rapport à l'horaire et à la date de la réception du message, ainsi que la cohérence de l'information eu égard à la situation habituelle de son compte et des autres informations qu'il a l'habitude de recevoir par écrit de la Banque, compte tenu des altérations susceptibles de se produire sur le contenu des informations transmises par l'intermédiaire de ces canaux.

La Banque n'est pas responsable du transport des données, de la qualité de la disponibilité des réseaux de télécommunication ni des interruptions de services par suite de cas fortuits ou de force majeure ; et notamment de celles résultant de conflits sociaux même partiels survenant à la Banque ou chez tout autre intermédiaire intervenant dans le fonctionnement des produits télématiques ou encore de défaut de courant électrique.

Il appartient par conséquent au Client de vérifier l'exactitude et la pertinence des informations reçues préalablement à toute éventuelle utilisation de celles-ci, utilisation qui devra en tout état de cause être effectuée avec discernement et conformément aux opérations habituelles effectuées sur ses comptes. La Banque ne pourra pas être tenue responsable

des décisions, quelle que soit leur nature, prises par le Client à la suite des messages d'alertes, ce que le Client reconnaît expressément.

Ces messages d'alertes adressés par la Banque ne peuvent pas donner lieu à des messages de réponse de la part du Client. Tout message de réponse à un message d'alerte adressé par le Client à la Banque et empruntant le canal utilisé pour l'alerte ne sera pas pris en compte.

En cas de changement du numéro de téléphone mobile ou de l'adresse e-mail communiqué à la Banque, le Client est responsable de la mise à jour de ces données. Ces informations devront être communiquées, par écrit, sans délai. A défaut, la Banque ne pourra voir sa responsabilité engagée pour le cas où les informations dues au Client ne pourraient lui parvenir.

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

4. PREUVE

Les enregistrements informatiques des informations communiquées par la Banque constitueront, sauf preuve contraire, la preuve des messages, ce que le Client accepte expressément. Ces enregistrements informatiques seront conservés durant une période de trois mois à compter de l'envoi des alertes. Passé ce délai, aucune réclamation sur une alerte ne sera alors recevable.

Toute réclamation formulée durant ces trois mois doit être adressée par lettre recommandée à l'agence qui tient le compte pour lequel le service est souscrit.

5. TARIFICATION

Le présent Contrat donne lieu au paiement d'un abonnement mensuel forfaitaire. Tout message d'alerte supplémentaire au forfait fera l'objet d'une facturation unitaire. Le montant de l'abonnement mensuel et des messages d'alertes supplémentaires est précisé dans la brochure « Conditions et tarifs » et est porté à la connaissance du Client lors de son adhésion. Les frais relatifs au présent Contrat sont débités par la Banque sur le compte indiqué par le Client aux conditions particulières et à défaut sur le compte pour lequel le service est souscrit.

Le montant des frais peut être modifié par la Banque à tout moment sous réserve d'en informer le Client deux mois avant l'entrée en vigueur des nouveaux tarifs. A défaut de résiliation du Contrat avant la date d'entrée en vigueur des nouveaux tarifs, ceux-ci sont réputés acceptés par le Client. En outre, le Client conserve à sa charge les coûts de communication et de connexion dont le montant lui est directement facturé par l'exploitant du réseau de télécommunication.

6. MODIFICATION DU CONTRAT

La Banque se réserve le droit de modifier le présent Contrat. Les modifications seront portées à la connaissance du Client par écrit deux mois avant leur entrée en vigueur. L'absence de contestation écrite du Client auprès de la Banque avant la date d'application de ces modifications vaut acceptation de celles-ci par le Client. Dans le cas où le Client refuse les modifications proposées par la Banque, il peut résilier le présent Contrat dans les conditions prévues à l'Article 9.

7. CONFIDENTIALITÉ

En l'état actuel de la technologie, la confidentialité des informations ne peut pas être garantie sur le réseau téléphonique mobile et sur Internet ; en conséquence et en souscrivant ce service, le Client accepte le risque d'accès par un tiers non autorisé à des données confidentielles le concernant, ce qui entraîne de sa part une autorisation expresse de la levée du secret bancaire. En outre, le Client est responsable de la sécurité de son terminal mobile ou de son installation informatique ; il lui appartient de prendre à cet effet toutes les mesures de sécurité pour éviter toutes consultations ou manipulations frauduleuses à partir de son terminal mobile ou de son installation informatique.

8. PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

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

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

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

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

Le Client peut exercer l'ensemble de ses droits directement via son espace personnel depuis le menu « Données personnelles ».

S'agissant des réponses aux demandes d'exercice des droits d'accès et de portabilité, le Client est informé que les restitutions de ses données seront mises à sa disposition directement sous la rubrique « Restitution de données personnelles » du menu « Données personnelles » de son espace personnel. Ces restitutions seront téléchargeables par le Client à tout moment. Celui-ci devra alors s'authentifier de nouveau soit en utilisant le code à usage unique qu'il recevra sur son téléphone portable soit en utilisant le dispositif de validation V-P@ss s'il est installé.

Il est précisé ici qu'en l'absence de numéro de téléphone portable valide permettant l'envoi du code à usage unique et en l'absence d'installation du dispositif V-P@ss, la Banque sera dans l'incapacité de restituer les documents. Le Client devra, dans ce cas, se rapprocher de son agence.

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

9. DURÉE/RÉSILIATION

Le présent Contrat prend effet à sa date d'adhésion pour une durée indéterminée. Il peut être résilié, par écrit, par chaque Partie à tout moment. La résiliation prend effet à la fin du mois en cours sous réserve, en cas de résiliation par le Client, de la réception de la lettre par la Banque deux jours ouvrés avant le dernier jour du mois.

10. RÉCLAMATIONS

En cas de survenance de difficultés dans le fonctionnement du service ou dans l'exécution du présent Contrat, le Client peut se rapprocher de son agence, du service en charge des relations avec les consommateurs ou du Médiateur de la consommation dans les conditions définies dans sa Convention de compte.

11. AUTORITÉS DE CONTRÔLE

La Banque est un établissement de crédit soumis au contrôle de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) - 4 place de Budapest – CS 92459 – 75436 Paris cedex 09 notamment pour le respect des règles liées à la protection de la clientèle et à la supervision de la Banque Centrale Européenne (BCE) pour sa solidité financière.

12. GARANTIE DES DEPÔTS ET DES TITRES

Les espèces et titres déposés par le Client à la Banque sont couverts par un fond de garantie conformément aux Articles L.312-4 et L.322-1 du Code monétaire et financier.

13. LANGUE DU CONTRAT ET DROIT APPLICABLE

Le présent Contrat ainsi que les échanges effectués au cours de la relation pré-contractuelle et contractuelle sont et seront exclusivement rédigés en langue française.

Le présent Contrat qui comporte les Conditions Générales, les Conditions Particulières et les Conditions Tarifaires est régi pour son interprétation et son exécution par la loi française et soumis à la compétence des juridictions françaises.

CONDITIONS GÉNÉRALES

OPTION OPÉRATIONS SUR ASSURANCE VIE

Le présent avenant à la Convention de Banque en ligne (la « Convention ») signée entre le Client et la Banque a pour objet d'élargir le périmètre actuel de l'offre Services en ligne figurant dans cette Convention.

1. PRÉSENTATION DES NOUVEAUX SERVICES

1.1. Objet de l'Option

L'Option « Opérations sur Assurance Vie » permet au Client, via le site transactionnel de la Banque (le « Site »), après s'être identifié par saisie de l'identifiant et du code confidentiel communiqués selon les termes fixés dans la Convention, d'effectuer en ligne des demandes de versements et d'arbitrages sur les supports financiers éligibles au contrat d'assurance vie ou au contrat de capitalisation pour les contrats souscrits auprès d'Antarius ou Cardif (ci-après l'Assureur concerné et de suivre les opérations).

1.2. Mise en garde

Le Client reconnaît ne pas pouvoir recevoir de conseil via Internet lors de l'utilisation des Services attachés à la présente Option.

Les opérations effectuées sont susceptibles de modifier la nature et la répartition de ses avoirs et ainsi de changer l'orientation du profil d'investisseur ou de ne pas correspondre aux objectifs de souscription initialement définis par le Client avec son conseiller. Seul ce dernier est apte à apporter des conseils adaptés. Aussi, le Client doit se rapprocher de son agence s'il souhaite obtenir des conseils sur la gestion de son (ses) contrat(s) d'assurance vie ou de capitalisation.

1.3. Périmètre de l'Option et conditions

Les services proposés dans le cadre de l'Option « Opérations sur Assurance Vie » (ci-après les « Services ») concernent les contrats d'assurance vie et de capitalisation dont la date d'adhésion ou de souscription est antérieure ou postérieure à la date de mise en service de l'Option « Opérations sur Assurance Vie ».

L'Option « Opérations sur Assurance Vie » est réservée aux clients majeurs non protégés âgés de moins de 85 ans, résidant en France et qui détiennent un contrat d'assurance vie ou de capitalisation éligible aux versements libres et aux arbitrages en ligne.

Sont exclus du périmètre de l'Option :

- les contrats souscrits en co-adhésion ou en co-souscription ;
- les contrats dont le bénéfice a été accepté ;
- les contrats ayant fait l'objet d'un mandat d'arbitrage ;
- les contrats ayant fait l'objet d'une avance ;
- les contrats ayant fait l'objet d'une mise en garantie (exemple : nantissement).

D'autres cas d'exclusion peuvent être appliqués, notamment lorsque le Contrat ou le Client présentent des particularités juridiques ou le cas échéant en cas de contentieux.

De plus, aucune opération ne peut être passée en ligne sur le contrat d'un tiers en application d'un mandat ou d'une procuration. Tout versement ou arbitrage effectué en ligne avec les identifiant et code confidentiel communiqués dans le cadre de la Convention est réputé effectué par le Client.

1.4. Description des Services

Pour effectuer une demande de versement ou d'arbitrage, le Client sélectionne les supports sur lesquels il souhaite investir ou désinvestir parmi la liste des supports éligibles proposée dans son contrat d'assurance vie ou son contrat de capitalisation et choisit la répartition souhaitée.

La Banque fixe chaque année le montant maximal des opérations réalisables en ligne. Le Client peut en prendre connaissance directement auprès de son agence.

La Banque met à la disposition du Client, directement sur son site et avant que le Client ne valide ses opérations dans les conditions décrites ci-dessous, les documents d'information clés pour l'investisseur des supports financiers éligibles au contrat d'assurance vie. Le Client est réputé en avoir pris connaissance avant toute opération.

Pour effectuer ces opérations, le Client peut accéder au Site 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24, sous réserve des opérations nécessaires de maintenance technique et des mises à jour des bases informatiques.

2. PREUVE DES OPÉRATIONS

L'identification et l'authentification du Client ainsi que de ses opérations se font conformément aux dispositions du contrat de banque en ligne.

Les opérations de versement ou d'arbitrage à distance entraînent l'attribution automatique, par les systèmes informatiques de la Banque, d'un numéro communiqué sur l'écran de confirmation de l'opération. Ce numéro sera aussi indiqué dans le message de confirmation adressé dans la messagerie sécurisée. La Banque recommande au Client de conserver ce numéro afin de faciliter les recherches en cas de demande de renseignement ou de contestation.

L'Assureur adressera un avenant de confirmation de l'opération par courrier, qui seul fera foi, notamment sur les conditions d'exécution de la demande (valeurs liquidatives retenues etc...) ; cet avenant de confirmation constituera la preuve de l'existence de la demande de versement ou d'arbitrage en cas de litige. Les montants, les estimations et les valeurs liquidatives calculés au titre du ou des contrats d'assurance vie ou de capitalisation concernés ne sont donnés qu'à titre indicatif et provisoire, tant que l'opération demandée n'est pas passée sous le statut « Effectué ».

3. RESPONSABILITÉ DE LA BANQUE

La Banque s'engage à tout mettre en oeuvre pour permettre au Client d'effectuer les opérations en ligne. Toutefois, la Banque ne peut être tenue pour responsable d'un défaut ou d'un mauvais fonctionnement des Services par suite d'un cas de force majeure, telle que définie par les textes, ou d'un dysfonctionnement dont elle n'a pas la maîtrise, tel qu'une défaillance du réseau des Télécommunications.

En cas d'impossibilité temporaire de demander une opération en ligne, le Client convient de se rapprocher de son agence pour demander l'exécution de son opération.

De même, la Banque ne peut être tenue pour responsable d'un accès aux Services résultant d'une usurpation des codes de reconnaissance (identifiant et code confidentiel), sauf à ce que le Client ait fait opposition à l'usage des Services en informant son conseiller.

La Banque intervient en qualité de courtier dans l'ensemble des opérations au titre des contrats d'assurance vie et de capitalisation. L'Assureur fournit à la Banque les informations relatives à ces contrats et assure l'intégration et la restitution des demandes qui lui sont transmises par l'intermédiaire de la Banque.

En plus des conditions et limites de mise en jeu de la responsabilité de la Banque fixées dans la Convention de banque en ligne signée et acceptée par ailleurs entre le Client et la Banque, il est précisé que la responsabilité de la Banque ne saurait être engagée en cas d'indisponibilité des Services du fait d'un tiers.

4. DISPOSITIONS DIVERSES

4.1. Conclusion et prise d'effet du présent avenant

Pour la bonne compréhension des présentes, l'ensemble des dispositions de la Convention qui ne sont pas modifiées par le présent avenant demeurent applicables.

Le Client peut adhérer à l'Option Opérations sur Assurance vie par l'intermédiaire du site transactionnel de la Banque en s'identifiant et s'authentifiant au moyen de son identifiant et de son code confidentiel.

Le Client reconnaît avoir pris connaissance des Conditions Générales de l'Option Opérations sur Assurance vie en cochant la case prévue à cet effet puis il valide sa demande une première fois. La validation définitive de la souscription à l'Option intervient soit par la composition d'un code à usage unique reçu par téléphone (SMS ou serveur vocal), soit au moyen du dispositif V-P@ss, si ce service a été activé.

L'enregistrement de l'adhésion du Client à l'Option est confirmé par la Banque par le biais d'un accusé de réception s'affichant à l'écran sur lequel figure un numéro de référence.

La Banque conserve l'ensemble des éléments de l'adhésion dans ses outils informatiques.

L'Option souscrite en ligne est conclue à la date indiquée sur le Bulletin de souscription, validé en ligne par le Client. Le Client dispose d'un délai de

rétractation conformément aux dispositions législatives et réglementaires. Par les présentes, le Client adhérent en ligne à l'Option Opérations sur Assurance Vie demande l'exécution immédiate de l'option qui sera disponible sous 24 heures ouvrées.

Le Client a toujours la possibilité de télécharger sur le site transactionnel de la Banque une demande de souscription à l'Option « Opérations sur Assurance vie » et l'imprimer. Il complète et signe manuscritement cette demande avant de l'envoyer sous enveloppe non affranchie au service Banque à distance Centre expert multimédia à l'adresse suivante : Étoile Direct, Adresse libre réponse n°28053, 75019 Paris Cedex 19.

La Banque confirmera la souscription de l'Option par l'envoi du présent avenant par courrier. Le Client devra envoyer l'exemplaire Agence à la Banque, paraphé et signé. Sauf demande expresse du Client souhaitant bénéficier de l'option immédiatement, l'activation des nouveaux services sera effective 14 jours après la date de réception par les services de la Banque de la demande de la souscription de l'Option signée.

Enfin, le Client peut souscrire l'Option directement en s'adressant à son agence.

4.2. Modification des conditions générales

Compte tenu notamment des extensions et améliorations possibles des Services, la Banque se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier à tout moment le champ des prestations offertes. Les nouvelles conditions contractuelles seront portées à la connaissance du Client et acceptées conformément aux dispositions de la convention relative aux Services de Banque en Ligne.

4.3. Durée de l'abonnement et résiliation de l'Option

L'abonnement à l'option est conclu pour une durée indéterminée. Le Client peut, à tout moment et sans préavis, demander la résiliation sans frais de son abonnement par un écrit remis ou adressé à son agence.

Le Client conserve la possibilité de s'abonner à nouveau et à tout moment à l'option..

En cas de clôture de l'ensemble de ses comptes courants ou de résiliation de la Convention, l'option sera résiliée de plein droit.

La Banque peut résilier la présente Option dans les termes et conditions prévues dans la convention relative aux Services de Banque en Ligne.

4.4. Contestations

Selon les modalités prévues dans la convention de compte, le Client peut intervenir auprès des services du Médiateur bancaire pour toute réclamation et/ou contestation relative aux opérations bancaires, au fonctionnement des Services ou au rôle de la Banque en sa qualité de courtier pour les contrats d'assurance vie et de capitalisation. Pour toute autre contestation et/ou réclamation relatives à ses contrats d'assurance vie ou de capitalisation et à l'exécution des opérations réalisées à distance sur les dits contrats, le Client bénéficie des services de médiation et/ou de recours amiable tel que stipulés dans son contrat d'assurance-vie ou de capitalisation.

4.5. Loi applicable et langue utilisée

Le présent avenant est soumis à la loi française.

Les informations données par la Banque sur les services et produits sont établies en langue française, langue que les parties conviennent d'utiliser dans leurs échanges.

Crédit du Nord - SA au capital de EUR 890 263 248 - Siège Social: 28, place Rihour - 59800 Lille - Siège Central: 59, boulevard Haussmann - 75008 Paris - SIREN 456 504 851 - RCS Lille - N° TVA FR83 456 504 851 - Société de courtage d'assurances immatriculée à l'ORIAS sous le N° 07 023 739. **Banque Courtois** - Société Anonyme à Directoire et Conseil de Surveillance au capital de EUR 18 399 504 - SIREN 302 182 258 - RCS Toulouse - N° TVA FR15 302 182 258 - Siège Social: 33, rue de Rémusat - BP 40107 - 31001 Toulouse Cedex 6 - Société de courtage d'assurances immatriculée à l'ORIAS sous le N° 07 023 867. **Banque Kolb** - Société Anonyme à Directoire et Conseil de Surveillance au capital de EUR 14 099 103 - SIREN 825 550 098 - RCS Epinal - N° TVA FR37 825 550 098 - Siège Social: 1 et 3, place du Général de Gaulle - BP 1 - 88501 Mirecourt Cedex - Direction Centrale: 2, place de la République - BP 50528 - 54008 Nancy Cedex. Société de courtage d'assurances immatriculée à l'ORIAS sous le N° 07 023 859. **Banque Laydernier** - Société Anonyme à Directoire et Conseil de Surveillance au capital de EUR 24 788 832 - SIREN 325 520 385 - RCS Annecy - N° TVA FR87 325 520 385 - Siège Social: 10, avenue du Rhône - 74997 Annecy Cedex 09 - Société de courtage d'assurances immatriculée à l'ORIAS sous le N° 07 023 972. **Banque Nuger** - Société Anonyme à Directoire et Conseil de Surveillance au capital de EUR 11 444 581 - SIREN 855 201 463 - RCS Clermont-Ferrand - N° TVA FR88 855 201 463 - Siège Social: 5, place Michel de l'Hospital - 63000 Clermont-Ferrand - Société de courtage d'assurances immatriculée à l'ORIAS sous le N° 07 023 937. **Banque Rhône-Alpes** - Société Anonyme à Directoire et Conseil de Surveillance au capital de EUR 12 562 800 - SIREN 057 502 270 - RCS Grenoble - N° TVA FR82 057 502 270 - Siège Social: 20 et 22, boulevard Edouard Rey - BP 77 - 38041 Grenoble Cedex 9 - Siège Central: 235, Cours Lafayette - 69451 Lyon Cedex 06 - Société de courtage d'assurances immatriculée à l'ORIAS sous le N° 07 023 988. **Banque Tarneaud** - Société Anonyme à Directoire et Conseil de Surveillance au capital de EUR 26 702 768 - SIREN 754 500 551 - RCS Limoges - N° TVA FR69 754 500 551 - Siège Social: 2 et 6, rue Turgot - 87011 Limoges Cedex. Société de courtage d'assurances immatriculée à l'ORIAS sous le N° 07 023 953. **Société de Banque Monaco** - Société anonyme monégasque au capital de EUR 82 000 000 - Siège social : 27 avenue de la Costa - Le Park Palace - 98000 Monaco, N° RCI Monaco 19 S08 179 - N° TVA intracommunautaire FR80 000 143 809. **Société Marseillaise de Crédit** - Société Anonyme à Directoire et Conseil de Surveillance au capital de EUR 24 471 936 - SIREN 054 806 542 - RCS Marseille - N° TVA FR79 054 806 542. Siège Social: 75, rue Paradis - 13006 Marseille - Société de Courtage d'Assurances immatriculée à l'ORIAS sous le N° 07 019 357. Crédit photo : iStock - Juillet 2020 - MO - CS - v21.15

Groupe Crédit du Nord  PLUS LOIN, AVEC VOUS

Banque Courtois **Banque Kolb** **Banque Laydernier** **Banque Nuger** **Banque Rhône-Alpes** **Banque Tarneaud** **Société de Banque Monaco** **Société Marseillaise de Crédit** **Crédit du Nord**