



**Crédit Mutuel**  
**ARKEA**

Conditions Générales de Banque

1er juillet 2019

# Conditions Générales

## en vigueur à partir du 1<sup>er</sup> juillet 2019

Votre convention de compte se compose :

- des présentes Conditions Générales de Banque, qui valent information précontractuelle
- des Conditions Tarifaires contenues un document distinct et qui sont également à disposition sur notre site et;
- des Conditions Particulières
- des éventuels avenants.

Ce contrat est conclu pour une durée indéterminée. Chacune de ses composantes étant évolutive, les dispositions appliquées sont celles en vigueur au moment où l'opération est passée. La loi applicable est la loi française. Le tribunal compétent est celui du lieu où nous sommes immatriculés.

# Sommaire

<b>VOTRE COMPTE</b>	<b>P. 2 /11</b>
<b>BANQUE À DISTANCE</b>	<b>P. 12</b>
<b>INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES</b>	<b>P. 13/15</b>
<b>ANNEXES :</b>	
- <b>Annexe 1 : Formulaire d'information sur la protection des dépôts</b>	<b>P.16/17</b>
- <b>Annexe 2 : notice d'informations relatives aux contrats conclus suite à un acte de démarchage bancaire ou financier</b>	<b>P.18/19</b>
- <b>Annexe 3 : lexique des services liés à votre compte</b>	<b>P.20</b>
- <b>Annexe 4 : formulaire de rétractation</b>	<b>P.21</b>

# Votre compte

## OUVRIR VOTRE COMPTE

Pour pouvoir ouvrir un compte, nous avons besoin:

- d'un justificatif d'immatriculation aux différents Registres et Répertoires;
- d'un exemplaire des statuts à jour, certifié conforme et daté par le dirigeant;
- de la publication au Journal Officiel, de l'autorisation préalable d'exercer ou de l'agrément d'une autorité de contrôle si vous êtes soumis à ces formalités;
- des justificatifs d'identité et de pouvoir (comme un extrait de procès-verbal certifié conforme d'assemblée générale), en cours de validité, pour toute personne autorisée à intervenir sur le compte, avec la signature de chacun;
- d'un justificatif de domicile de moins de 3 mois ;
- des bilans et comptes de résultat des 3 dernières années;
- de la publication des comptes annuels si vous êtes soumis à cette formalité;
- des liasses fiscales des 3 dernières années; dont nous conserverons une copie numérisée.

### À NOTER

**Si votre domiciliation fiscale est hors de France, nous vous demanderons de nous transmettre un justificatif de résidence fiscale.**

À tout moment, nous pouvons vous demander tout document supplémentaire, notamment concernant certaines opérations particulières.

Le défaut de fourniture de ces informations pourrait avoir des incidences sur le maintien de notre relation.

**Afin d'échanger avec vous**, vous nous communiquez les coordonnées où nous pouvons vous joindre.

Nos courriers vous sont valablement envoyés à la dernière adresse connue.

**Pour toute modification** de ces coordonnées communiquées ou de votre situation, nous devons recevoir les justificatifs correspondants.

**Votre compte doit être utilisé exclusivement pour un usage professionnel .**

Toutes les opérations passées sur votre compte génèrent un solde unique. Si vous ouvrez plusieurs comptes, chacun reste indépendant. Un impayé pour défaut de provision\*, dont vous êtes responsable, peut donc apparaître sur un compte alors même qu'un autre serait créateur. Pour former un solde unique, il sera nécessaire de signer une convention de fusion.

*\* Lorsque le solde de votre compte est insuffisant pour le débiter d'un virement, prélèvement ou chèque que vous avez émis, le paiement demandé est refusé.*

Cependant, vous nous accordez la possibilité de réaliser des compensations : nous pouvons prendre l'initiative de venir couvrir partiellement ou totalement le solde débiteur de l'un de vos comptes en débitant le solde créateur d'un autre de comptes ou livrets. Ce virement est effectué dans votre intérêt et si le compte débité permet l'utilisation de

formules de chèques, nous vous préviendrons avant de le réaliser.

Si cette compensation impacte un compte en devise, son montant sera converti en euro.

Sur votre compte seront débités les montants dont vous nous serez redevable dans le cadre de nos relations.

Si vous êtes domicilié en France et que vous n'avez pas de compte parce que cette ouverture vous a été refusée, **vous pouvez demander à la Banque de France** de vous désigner une banque qui vous en ouvrira un.

La banque qui sera désignée vous fournira gratuitement l'ensemble des produits et services composant le Service bancaire de base (contenu précisé dans les Conditions Tarifaires).

## SI VOUS DONNEZ MANDAT

Votre mandataire s'engage à respecter les dispositions des présentes Conditions Générales de Banque.

### BON À SAVOIR

**Donner mandat est un acte important car le mandataire a tout pouvoir (sauf si vous fixez des limites dans le mandat) et vous êtes totalement responsable de toutes les opérations qu'il réalise dans le cadre de ce mandat. Il a également accès à l'historique de votre compte durant son mandat.**

Vous pouvez désigner, comme révoquer, par écrit, un ou plusieurs mandataires, que nous restons libres d'accepter ou de révoquer. Si la complexité du mandat que vous souhaitez donner est incompatible avec nos contraintes de gestion, nous serons contraints de le refuser. Nous pouvons exiger que cette procuration soit notariée.

Votre mandataire qui s'engage à n'agir que dans votre intérêt, sera habilité à réaliser toute opération sur votre compte mais ne pourra toutefois ouvrir ou clôturer un de vos comptes qu'avec votre accord.

Nous avons cependant, la possibilité de vous demander la confirmation de certaines de ses instructions avant de les exécuter.

Vous pouvez mettre un terme à ce mandat à tout moment, le mandat prend nécessairement fin dans les cas suivants:

- la renonciation par votre mandataire;
- l'incapacité ou le décès (du mandataire ou du titulaire);
- la révocation judiciaire;
- la dissolution de la société ou une procédure collective.

Nous pouvons également prendre l'initiative de le révoquer.

Dans tous les cas, tous les moyens de paiement en la possession de votre mandataire devront nous être restitués.

Vous resterez tenu sans réserve des opérations qu'il aura ordonnées, jusqu'à ce que nous ayons eu connaissance de la fin du mandat.

## LES OPÉRATIONS SUR VOTRE COMPTE

Vos opérations de paiement pourront être débitées uniquement si le solde de votre compte est suffisant et disponible.

Une opération n'est inscrite au crédit de votre compte qu'à titre provisoire. À défaut d'encaissement définitif des fonds correspondants, votre compte sera débité du même montant.

Les opérations faites sur votre compte peuvent être rectifiées, notamment en cas d'erreur. **Le solde de votre compte peut devenir indisponible totalement ou partiellement, en raison de mesures légales**

**ou réglementaires** (ex. gel des avoirs, saisies, Opposition à Tiers Détenteur, Saisie Administrative à Tiers Détenteur, réquisition...) et rendre impossible la réalisation de certaines opérations.

## VOS ORDRES

Nous mettons le plus grand soin pour exécuter vos ordres. Nous ne pouvons être responsables que des seuls préjudices directs résultant de notre faute, et non de la défaillance d'un tiers, des moyens de communication que vous utilisez, ou en cas de force majeure.

## INFORMATION SUR LES OPÉRATIONS DE VOTRE COMPTE

Vous serez informé des opérations passées sur votre compte grâce à un relevé d'opérations. Ce relevé vous est adressé ou mis à votre disposition au moins 1 fois par mois si au moins une opération a été enregistrée depuis la date du précédent relevé. Si vous demandez l'édition d'un relevé sur l'un de nos guichets automatiques, nous décalerons l'envoi ou la mise à disposition de votre prochain relevé.

Vous devez vérifier les opérations enregistrées et conserver vos relevés. Si malgré nos efforts vous releviez une anomalie, nous vous demandons de nous la signaler dans les meilleurs délais. Sauf exceptions légales (cf. p.9), le délai de contestation des opérations est de 2 mois.

Au-delà, vous êtes présumé les avoir acceptées, sauf si vous apportez la preuve contraire. C'est pourquoi, vous devez nous informer de toute difficulté à accéder à vos documents.

Vous avez la possibilité de recevoir vos relevés de comptes sous forme électronique et de bénéficier de leur stockage dans un coffre-fort électronique pendant 10 ans. Pour en savoir plus, rendez-vous dans la partie « Banque à Distance » de ce document.

Nous vous conseillons de conserver une copie de vos relevés, particulièrement avant la suppression de l'accès aux services de Banque à Distance.

A tout moment vous pouvez accéder gratuitement et sans abonnement à la dernière version des Conditions générales de Banque et tarifaires sur notre site internet. Si vous en faites la demande, nous pouvons aussi vous les transmettre gratuitement par courrier.

Vous serez informé par écrit (électronique ou papier) avant toute évolution de leurs nouvelles versions ou encore des modifications apportées aux caractéristiques d'un service, ou de la suppression d'un service, dans un délai raisonnable au minimum d'1 mois avant leur entrée en vigueur.

Vous aurez alors le choix entre accepter ces modifications ou les refuser. Si vous les acceptez, vous n'aurez rien à faire : votre silence vaudra acceptation. Si vous préférez les refuser et clôturer gratuitement votre compte ou le service concerné, vous devrez nous en informer avant la date d'application de ces évolutions.

Si, informé de ce projet d'évolution, vous êtes dans l'incapacité d'en prendre connaissance, nous vous demandons de nous prévenir au plus tôt. À défaut, vous ne pourriez vous prévaloir de ce défaut de communication.

## À NOTER

**Les évolutions des taux de TVA, d'intérêt et de change sont immédiatement applicables sans information préalable.**

# VOS OPÉRATIONS EN DEVISE

Avant de pouvoir ouvrir un compte en devise, vous devez en détenir un en euro.

Si une opération sur votre compte est libellée dans une devise différente de celle de votre compte, elle sera automatiquement convertie en euro.

Nous vous informons que toute conversion notamment de vos opérations de paiement, engendre un risque de change que vous supporterez. Ce risque est généré par la date de conversion, que celle-ci relève de votre choix ou de délais techniques d'exécution.

Votre compte en devise ne permet pas la délivrance d'un chéquier ni d'une carte.

Lors de sa clôture, le solde de votre compte sera converti si nécessaire, pour pouvoir être transféré sur un autre de vos comptes.

## COMMENT UTILISER VOTRE COMPTE ?

### CREDITER VOTRE COMPTE

#### La remise de chèque

Lors de la remise d'un chèque vous devez le signer au verso. À défaut, vous nous autorisez à l'endosser pour vous afin de le porter au crédit de votre compte. Nous inscrirons alors la mention « Pour le compte de » suivi de votre nom, au verso du chèque.

**À NOTER :** Afin de vous protéger contre la fraude, lorsque nous avons un doute sur la régularité du chèque que vous nous remettez, un délai de traitement peut être nécessaire avant que son montant ne soit disponible. Nous pouvons également être amenés à demander un avis de sort. Lorsque ce chèque peut être porté au crédit de votre compte, la date est reprise en fonction de celle de votre remise.

Votre compte est crédité mais en cas d'impayé même tardif, il sera débité d'office.

### BON À SAVOIR

**Si une différence apparaît entre la somme que vous déclarez lors de votre dépôt de chèques, et celle que nous constatons, nous vous contacterons afin de vous permettre de nous apporter toute preuve contraire.**

#### Le virement

Vous pouvez recevoir des virements\*

*\*Le virement est le transfert d'une somme d'argent d'un compte vers un autre compte.*

**À NOTER : N'oubliez pas d'informer vos payeurs, en cas de changement de vos coordonnées bancaires.**

#### La carte

Si vous avez souscrit un « contrat d'acceptation », vous pouvez recevoir des paiements par carte de vos clients.

#### Le prélèvement

Vous pouvez créditer votre compte par prélèvements. Ce service de paiement repose sur l'existence d'un mandat. Son usage est réservé aux opérations en euros entre deux comptes de l'EEE\* , la Suisse, Monaco, Saint Marin, ou les Îles de Jersey, Guernesey et de Man.\*

*L'Espace Économique Européen comprend au 1er janvier 2019, les 28 États membres de l'Union européenne (l'Allemagne, l'Autriche, la Belgique, la Bulgarie, Chypre, la Croatie, le Danemark, l'Espagne, l'Estonie, la Finlande, la France, la Grèce, la Hongrie, l'Irlande, l'Italie, la Lettonie, la*

Lituanie, le Luxembourg, Malte, les Pays-Bas, la Pologne, le Portugal, la République tchèque, la Roumanie, le Royaume-Uni, la Slovaquie, la Slovénie et la Suède) auxquels s'ajoutent le Liechtenstein, l'Islande et la Norvège.

Pour mettre en place un mandat de prélèvement, vous devez:

- vous doter d'un Identifiant Créancier SEPA (ICS) ;
- obtenir auprès de vos payeurs leurs coordonnées IBAN-BIC (International Bank Account Number - Bank Identifier Code);
- doter chaque mandat d'une Référence Unique pour un Mandat donné (RUM) ;
- reproduire sur votre mandat les données et mentions obligatoires établies par le Conseil Européen des Paiements. Il vous est rappelé que vous ne pouvez mentionner sur le mandat d'informations erronées, notamment sur l'impossibilité pour votre payeur de révoquer le mandat, ni prendre des engagements pour notre compte ou celui de la banque du payeur, sauf si vous obtenez notre accord;
- indiquer dans le mandat votre nom ou dénomination commerciale qui apparaîtra dans les ordres de prélèvement et figurera dans l'information restituée à votre payeur;
- et faire compléter et/ou vérifier et signer le mandat de prélèvement par votre payeur.

**La bonne utilisation du prélèvement exige:**

- de n'émettre des prélèvements qu'après avoir reçu de votre payeur le mandat signé vous autorisant à demander le débit de son compte bancaire et après lui avoir communiqué la RUM correspondant à ce mandat;
- de ne pas nous remettre d'ordres de prélèvement tant que les obligations ci-dessus ne sont pas satisfaites;
- de n'émettre qu'un seul prélèvement en cas de mandat ponctuel;
- de notifier tout prélèvement à votre payeur au moins 14 jours calendaires (sauf accord entre vous sur un délai différent) avant sa date d'échéance et par tout moyen : facture, avis, échéancier, etc. ;
- de respecter les délais de remise que nous avons convenus afin que nous puissions prendre en charge les opérations et les acheminer à bonne date;
- de respecter les délais de présentation du prélèvement;
- d'insérer dans les ordres de prélèvements toute modification des données du mandat, reçue du payeur ou provenant de votre fait, par exemple du fait d'évolution de la dénomination sociale ou du nom ou dénomination commerciale; dans ce cas, vous devez impérativement nous contacter pour examiner les conséquences de ce changement.

## À NOTER

**N'oubliez pas de mettre à la disposition de vos payeurs des coordonnées leur permettant de modifier, de révoquer leur mandat ou de faire une réclamation.**

**Dès la révocation du mandat**, vous vous engagez à :

- surseoir à la transmission de l'ordre de prélèvement sur la demande du payeur ou émettre une instruction en vue du rappel ou de la demande d'annulation de l'ordre de prélèvement initial;
- cesser d'émettre tout prélèvement.

## BON À SAVOIR

**Un mandat n'ayant pas fait l'objet d'ordre de prélèvement depuis plus de 36 mois est considéré comme révoqué.**

Vous acceptez:

- les rejets qui nous sont présentés par la banque du payeur avant le règlement;
- les retours qui nous sont présentés par la banque du payeur durant un délai de 5 jours ouvrés bancaires après le règlement et leur

contrepassation sur votre compte;

- les retours qui nous sont présentés par la banque du payeur sur sa demande de remboursement durant un délai de 8 semaines (+ 2 jours ouvrés bancaires) après le débit et leur contre-passation sur votre compte;
- tout retour de prélèvements au-delà du délai de 8 semaines et durant un délai de 13 mois après le débit du compte du payeur (+ 30 jours calendaires de durée maximum de la procédure de contestation + 4 jours interbancaires), au motif « opération non autorisée ».

Le mandat doit être conservé par vos soins, sous forme papier ou électronique selon sa durée de vie et les règles d'archivage en vigueur dans votre pays. Après sa révocation, le mandat devra être conservé durant la période de contestation pour opération non autorisée ou erronée (délai de 13 mois après le débit du compte) à laquelle s'ajoute un délai de 30 jours calendaires (+ 4 jours ouvrés) pendant lequel la banque du payeur recherche la preuve du consentement.

Vous le tiendrez à notre disposition (ou toute preuve de son existence) et il nous sera présenté immédiatement sur simple demande. À défaut, vous acceptez le retour demandé.

## ATTENTION

**Nous n'intervenons pas dans les différends pouvant naître entre vous et votre payeur, il vous appartient de les traiter ensemble directement.**

**Le prélèvement INTERENTREPRISES [SDD B2B (SEPA BusinessTo-Business Direct Debit)].**

Lorsque votre payeur est lui aussi un professionnel, vous pouvez ensemble convenir d'utiliser le prélèvement sous la forme du SDD B2B. Si vous émettez des SDD B2B, vous vous engagez non seulement à respecter les règles décrites pour le prélèvement mais également à :

- ne proposer ce mode de paiement qu'à des professionnels et vous assurer que votre payeur en est bien un ;
- vous assurer de la cohérence du format des IBAN (notamment en vérifiant la clef de contrôle) qui vous sont fournis, avant toute constitution de fichier d'ordres de prélèvement;
- accepter les retours que la banque du payeur nous présenterait durant un délai de 2 jours ouvrés bancaires après le règlement et leur contrepassation sur votre compte;
- répondre sous 7 jours à toute demande d'enquête pour opération non autorisée ou erronée déclenchée dans un délai de 13 mois après le débit du compte du payeur. À défaut de réponse sous 7 jours, vous acceptez le débit.

**ATTENTION : L'absence de respect de ces règles de fonctionnement des prélèvements peut entraîner diverses conséquences pouvant aller jusqu'à notre refus de continuer à vous offrir cette procédure de paiement.**

## Le TIPSEPA

Si vous avez un ICS, vous pouvez être payé par Titre Interbancaire de Paiement (TIPSEPA) de vos clients. Le titre sera joint à la facture que vous lui transmettez. Lors du premier paiement, votre client vous transmettra ses coordonnées bancaires afin qu'elles soient renseignées sur les suivants. Par sa signature sur chaque TIPSEPA, votre débiteur consent au paiement.

Le fonctionnement décrit pour le prélèvement s'applique également au paiement par TIPSEPA.

# DÉBITER VOTRE COMPTE

## ATTENTION

Nous pouvons mettre à votre disposition toute une gamme de moyens de paiement. Avant de les utiliser, vous devez impérativement vous assurer de l'existence d'un solde suffisant sur votre compte et son maintien jusqu'aux débits correspondants.

**Vous êtes responsable de la conservation de vos moyens de paiement et de vos codes (cf. Régimes de responsabilités p. 9 et 10).**

À chaque remise d'un moyen de paiement, nous vérifierons votre identité.

## BON À SAVOIR

Pour sécuriser vos paiements, nous vous demanderons régulièrement de coupler des éléments de votre connaissance, possession ou appartenance au moment de la validation de votre demande de paiement.

### Les retraits d'espèces

Des retraits peuvent être réalisés dans les distributeurs automatiques avec votre carte. Si votre carte est internationale, elle vous permet d'effectuer des retraits à l'étranger.

### Les chèques

Seuls les chèques que nous mettons à votre disposition peuvent être utilisés.

Nous pouvons, si vous le souhaitez, vous adresser vos carnets de chèques par courrier, à vos frais. Nous pouvons refuser de vous délivrer un chéquier. Vous pourrez ultérieurement renouveler votre demande. Votre situation sera revue et un chéquier pourra vous être accordé en cas d'évolution de votre situation.

**Vous ne pouvez faire opposition au paiement d'un chèque qu'en cas de perte, de vol, d'usage frauduleux de ce chèque, ou encore de sauvegarde, redressement ou liquidation judiciaires du bénéficiaire.** Contactez-nous au plus vite au 02 98 28 42 28; depuis l'étranger au +33 2 98 28 42 28. Vous devrez confirmer cette opposition et son motif par écrit avant que le chèque ne soit présenté au paiement. Nous pouvons être amenés à isoler sur un compte bloqué la provision du chèque en opposition.

En cas de vol ou d'usage frauduleux, vous devez déposer plainte et nous en remettre une copie sur demande.

Nous informerons la Banque de France\* des cas de perte ou de vol, qui les inscrira sur le Fichier Central des Chèques.

*\* Vous disposez auprès de la Banque de France, d'un droit d'accès et de rectification des informations vous concernant.*

## ATTENTION

**Une opposition infondée, vous expose à des sanctions pénales.**

*L'émission d'un chèque*

**L'émission d'un chèque exige que sa provision existe jusqu'à son encaissement ou le terme de sa durée de validité.**

Pour calculer cette provision, vous devez tenir compte des paiements que vous avez réalisés et qui n'ont pas encore été débités de votre compte.

**BON À SAVOIR : durée de validité d'un chèque au 1<sup>er</sup> janvier 2019**

- Pour un chèque émis et payable en France métropolitaine, la durée de validité est de 1 an et 8 jours.
- Pour un chèque émis hors de France métropolitaine mais

en Europe ou dans un pays riverain de la Méditerranée, mais payable en France métropolitaine, la durée de validité est de 1 an et 20 jours.

- Pour un chèque émis hors de France métropolitaine et hors Europe, mais payable en France métropolitaine, la durée de validité est de 1 an et 70 jours.

**En cas d'absence ou d'insuffisance de provision**, le paiement du chèque sera refusé. Nous devons déclarer l'incident à la Banque de France\*, et il vous sera interdit d'émettre des chèques, même si c'est votre mandataire qui a émis le chèque. Cette interdiction bancaire d'émettre des chèques durera tant que vous n'aurez pas payé tous les chèques dont le paiement a été refusé pour défaut de provision suffisante, ou jusqu'au terme d'un délai de 5 années à compter du dernier rejet. Cette interdiction bancaire d'émettre des chèques impactera ce compte mais aussi tous les comptes du titulaire.

*\*vous disposez auprès de la Banque de France, d'un droit d'accès et de rectification des informations vous concernant*

## BON À SAVOIR

**Si un chèque se présente sur votre compte clos, son paiement sera refusé à défaut d'avoir constitué sa provision. Toutes les conséquences du rejet de chèque s'appliqueront.**

Avant le rejet du chèque, nous vous informerons des conséquences du défaut de provision par courrier simple, ou par tout autre moyen à votre demande.

Nous pouvons vous demander de nous restituer les chèques non utilisés lors de la transformation de votre compte, ou en motivant notre demande. Lors de sa clôture, ils devront nous être restitués.

### La carte

Votre carte commerciale peut être émise à votre nom ou à celui d'un mandataire sur votre compte ou encore au nom d'un de vos collaborateurs. Vous devez alors informer votre mandataire ou collaborateur, qu'en tant que titulaire de la carte, il s'engage à respecter les dispositions ci-après qui incombent à tout titulaire de carte. Vous devez veiller à ce qu'il les respecte.

**Votre carte commerciale** vous permet d'effectuer soit des retraits, soit des paiements, ou bien les 2. Les dispositions ci-après s'appliquent à chacune de ces cartes dans les limites de ses fonctionnalités.

**Votre compte professionnel** sera débité des retraits dès leur exécution et des paiements:

- dès leur exécution avec une carte de débit;
- à une date différée si vous choisissez une carte de crédit.

Par exception, si vous nous demandez une carte « débit porteur » le compte débité n'est pas le compte professionnel mais le compte du titulaire de la carte.

Toutes nos cartes de paiement portent 2 marques différentes. Vous pouvez choisir une carte avec les marques CB et Visa, ou CB et Mastercard ou CB et Maestro.

Chaque marque vous permet d'utiliser son propre système de paiement. Au moment où vous réalisez un paiement ou un retrait avec votre carte de paiement, vous pouvez être amené à choisir le système que vous utiliserez en sélectionnant la marque.

## ATTENTION

**Veillez à vérifier que non seulement la marque de votre carte mais aussi son type ou encore son mode de paiement (sans contact par exemple) soient acceptés là où vous souhaitez l'utiliser.**

### La délivrance de votre carte

Sur demande, vous ou votre mandataire pouvez obtenir une carte, qui reste votre propriété. En cas de refus, nous pourrions vous donner les motifs de notre décision.

Votre carte est personnelle et seul son titulaire, désigné sur la carte est autorisé à l'utiliser. **Cette utilisation doit être exclusivement à titre professionnel.**

Vous devez la signer et ne devez jamais:

- la prêter ni vous en déposséder;
- y apporter une quelconque altération qui risquerait d'entraver son fonctionnement ou celui du terminal de paiement, du distributeur automatique de paiement ou de retrait.

### L'utilisation de votre carte

Avec votre carte de retrait vous pouvez retirer des espèces sur un distributeur automatique ou dans un établissement affichant l'une des marques de votre carte.

Si votre carte est de paiement, vous pouvez également:

- payer en face-à-face ou à distance si l'une des marques de votre carte est proposée par le bénéficiaire du paiement, qui est le commerçant ou prestataire de services;
- pré-autoriser un paiement;
- transférer (comme des chargements ou rechargements de portefeuille numérique) ou verser des fonds (dons, donations);
- vous faire rembourser d'un paiement;
- recevoir des transferts de fonds (sauf cartes prépayées) de certains professionnels;
- obtenir du quasi-cash (jetons de casinos, enjeux de courses hippiques et devises) en contrepartie d'un retrait immédiat sur votre compte.

### À NOTER

**Si les limites du plafond d'autorisation (figurant dans vos Conditions Particulières) sont atteintes, l'opération risque d'être refusée.**

**ATTENTION : Veillez à ne pas utiliser de TPE, ou de distributeur automatique si son dysfonctionnement vous est signalé.**

Si votre carte fonctionne avec un débit différé de vos paiements certaines situations (incident de paiement ou de fonctionnement du compte (saisie...), cumul des paiements dépassant les limites fixées, retrait de votre carte, mesure d'incapacité, décès, clôture du compte, redressement ou liquidation judiciaires de l'entreprise), peuvent nécessiter de débiter immédiatement vos paiements. Vous en serez informé par tout moyen.

Vos opérations en devise sont imputées sur le compte en appliquant le taux et les conditions de change du système qui les traite.

Même si la carte est émise au nom de votre mandataire ou collaborateur, vous êtes responsable de la totalité des conséquences financières liées à la carte, jusqu'à sa restitution.

### Votre code secret

Comme votre carte, son code secret vous est personnel. Vous devez le conserver confidentiel et le composer en toute discrétion. Vous ne devez JAMAIS le communiquer ni l'inscrire sur votre carte ou sur tout autre document.

Si vous composez successivement 3 fois un code erroné, votre carte sera bloquée voire capturée.

**ATTENTION : Vous êtes responsable de la conservation de votre carte, de ses données et de votre code.**

### Comment vous protéger de la fraude?

**Nous vous recommandons 3 services gratuits:**

#### - LE GÉO-BLOCKING ET LES GEO-ALERTE

Pour contrôler les paiements en face-à-face et les retraits non sécurisés par la puce, en dehors de l'Europe, 2 situations, 2 possibilités:

- Vous voyagez? Le service d'alerte par SMS vous permet d'être prévenu de chaque utilisation de votre carte.

- Vous ne voyagez pas? Nous vous demandons d'activer ce service pour empêcher ces paiements et retraits.

Vous pouvez activer ou désactiver ces options en appelant le 02 98 28 42 28, 7j/7 et 24h/24.

**ATTENTION : Vos paiements par Internet ne seront pas protégés par ce service quelle que soit la localisation du site Internet sur lequel se fait le paiement.**

#### - LA PROTECTION INTERNET

Elle vous permet de **bloquer l'usage** des données de votre carte (numéro, cryptogramme) pour la réalisation de paiements sur les sites Internet. Ce service est paramétré par défaut. Vous pouvez le désactiver ou le réactiver à tout moment sur notre site [cmb.fr](http://cmb.fr)

Bien sûr, les paiements par téléphone ou sur formulaire papier, les secteurs d'activité hôtelière et des chemins de fer, EuropAssistance France et FreeMobile (liste valable au 1er janvier 2019) ne sont pas bloqués par ce service.

#### - VIRTUALIS

Ce service vous permet de réaliser vos paiements à distance en **créant une carte de paiement virtuelle** à usage unique qui se substitue à votre carte. Ce service est paramétré par défaut et est accessible par notre site [cmb.fr](http://cmb.fr).

### Le virement

Vous pouvez émettre des virements, c'est-à-dire transférer à votre initiative une somme d'argent au débit de votre compte vers un autre de vos comptes ou au profit d'un bénéficiaire.

Ces virements peuvent être instantanés, occasionnels, permanents ou à échéances. Lorsqu'ils sont permanents, leur montant est constant.

Pour pouvoir exécuter votre ordre de paiement dans l'EEE\*, la Suisse, Monaco, Saint Marin et les Îles de Jersey, Guernesey et de Man, vous devez nous fournir le numéro de compte international IBAN (International Bank Account Number) du bénéficiaire de votre virement.

\*L'Espace Économique Européen comprend au 1er janvier 2019, les 28 États membres de l'Union européenne (l'Allemagne, l'Autriche, la Belgique, la Bulgarie, Chypre, la Croatie, le Danemark, l'Espagne, l'Estonie, la Finlande, la France, la Grèce, la Hongrie, l'Irlande, l'Italie, la Lettonie, la Lituanie, le Luxembourg, Malte, les Pays-Bas, la Pologne, le Portugal, la République tchèque, la Roumanie, le Royaume-Uni, la Slovaquie, la Slovénie et la Suède) auxquels s'ajoutent le Liechtenstein, l'Islande et la Norvège.

### Le prélèvement

Par un mandat de prélèvement, vous autorisez un bénéficiaire à nous donner l'ordre de débiter votre compte. Pour pouvoir initier le paiement, votre créancier doit disposer de vos coordonnées bancaires correctes. Elles sont indiquées sur le mandat que vous lui remettez, après l'avoir signé. Vous pouvez utiliser le prélèvement pour vos paiements en euro entre deux comptes de l'EEE\*, la Suisse, Monaco, Saint Marin ou les Îles de Jersey, Guernesey et de Man.

Si votre mandat porte sur plusieurs échéances, elles peuvent être d'un montant différent.

Vous pouvez nous donner toute instruction spécifique comme limiter leur paiement à un certain montant, à une certaine périodicité ou les 2, bloquer n'importe quel prélèvement sur votre compte ou selon l'identité de leur bénéficiaire, ou encore n'autoriser que les prélèvements initiés par tel bénéficiaire désigné.

Si aucun ordre de paiement n'est émis pendant une période de 36 mois, votre mandat devient caduc.

## À NOTER

**En cas de changement de vos coordonnées bancaires, vous devez transmettre les nouvelles à votre bénéficiaire.**

Le prélèvement interentreprises (SDD B2B)

En tant que professionnel, vous pouvez payer un créancier également professionnel par SDD B2B.

Vous devez alors:

- transmettre à votre bénéficiaire vos coordonnées IBAN-BIC et l'informer de tout changement en lui fournissant vos nouvelles coordonnées bancaires;
- nous remettre une copie du mandat de prélèvement signé, puis de toute modification (ex : son expiration) ou de sa révocation (nous ne serions pas responsables d'une mauvaise exécution faisant suite à un défaut d'information) ;
- signer le bordereau d'enregistrement du mandat;
- vérifier la conformité du mandat à réception de la notification préalable vous informant du montant et de la date d'échéance du ou des prélèvements;
- nous confirmer les données du mandat pour le premier prélèvement;
- vous assurer de l'existence de la provision sur votre compte, à l'échéance du ou des prélèvements;
- ne pas contester une opération autorisée (vous ne pouvez pas demander le remboursement d'une opération dès lors que vous l'avez autorisée) ;
- intervenir directement et immédiatement auprès de votre bénéficiaire en cas de désaccord, afin qu'il sursoie à la transmission de l'ordre ou pour émettre une instruction en vue de la révocation de votre mandat. Si à cette demande votre bénéficiaire refuse ou ne peut plus intervenir, vous pouvez avant le règlement interbancaire, faire opposition au prélèvement, ou après cette date, contester dans un délai de 13 mois (à compter du débit) le prélèvement à la condition qu'il soit non autorisé ou erroné;
- régler directement avec votre bénéficiaire tout différend relatif au contrat.

## AVANT L'EXÉCUTION D'UNE OPÉRATION DE PAIEMENT

**Des plafonds** sont prévus pour vos paiements réalisés par virement et par carte. Ceux-ci sont paramétrés par défaut et peuvent être revus à votre demande et avec notre accord.

## L'OPPOSITION

Lorsque vous faites un paiement par prélèvement ou virement, vous pouvez vous **opposer** ponctuellement au paiement d'une ou plusieurs échéances ou mettre fin définitivement à toutes les échéances à venir.

Ces oppositions devront être faites:

- pour un paiement immédiat : avant que nous recevions votre ordre.
- pour l'exécution d'un paiement à échéance : la veille du jour ouvrable

convenu pour son paiement.

Vous devez nous demander la mise en opposition de votre carte sans tarder, en cas de perte, vol, détournement ou utilisation non autorisée de votre carte ou des données qui lui sont liées, ou en cas de procédure de redressement ou de liquidation judiciaires du bénéficiaire.

Cette demande d'opposition peut être faite 24/24 en appelant le 02 98 28 42 28 ; depuis l'étranger : +33 2 98 28 42 28 ou sur notre site internet.

## BON A SAVOIR :

A titre préventif, nous vous conseillons d'utiliser nos services gratuits de protection contre la fraude (cf. p 6)

## LE BLOCAGE

**Vous pouvez** nous demander le **blocage de vos moyens d'accès à nos services de paiement à distance**, en appelant le 09.69.36.02.20. (coût d'un appel local depuis un poste fixe, hors surcoût éventuel selon opérateur) , ou en appelant l'agence pendant ses heures d'ouverture au 01.41.97.80.83.

**Nous pouvons** être amenés à bloquer votre carte ou vos moyens d'accès à nos services de paiement à distance pour des raisons motivées (sécurité, risque de fraude ou incapacité de paiement). Nous pouvons ainsi vous demander de nous restituer votre carte.

Nous vous informerons de la raison de ce blocage par tout moyen, si possible avant le blocage, à défaut, immédiatement après. Lorsque la raison de ce blocage n'existera plus, il sera levé.

## **Nous pouvons être amenés à refuser d'exécuter un ordre de paiement.**

Dans ce cas, nous mettrons cette information à votre disposition partout moyen et sauf contrainte légale, nous vous préciserons le motif (ex : absence de provision, blocage du compte, insuffisance des informations données pour exécuter l'ordre de paiement). Un ordre de paiement refusé est réputé non reçu.

## MOMENT DE RÉCEPTION DE L'ORDRE DE PAIEMENT

Le moment de réception de l'ordre de paiement est le moment où il nous parvient effectivement et non le moment où il est donné. Nous pouvons le recevoir sur papier ou par la banque du bénéficiaire ou bien par l'intermédiaire d'un prestataire, ou encore par votre saisie sur les services de Banque à Distance, sur les distributeurs automatiques, ou par votre signature en caisse locale.

Ce moment entraîne l'irrévocabilité de l'ordre et constitue le point de départ du calcul du délai d'exécution\* de l'opération.

*\* Délai s'écoulant entre le moment de réception de l'ordre de paiement et le moment du crédit du montant de l'opération sur le compte de l'établissement financier du bénéficiaire.*

Vous pouvez cependant retirer votre consentement à l'exécution d'une ou plusieurs opérations à venir (ex : pour un abonnement sur Internet) au plus tard la veille du jour convenu pour le paiement.

## A NOTER

**Votre virement est irrévocable. Cependant, les fonds transmis par virement peuvent vous être restitués si votre bénéficiaire (sollicité par sa banque) y consent et que votre demande est formulée dans les 13 mois.**

Lorsque l'ordre est reçu après l'heure limite prévue dans les Conditions Tarifaires ou si le moment de la réception n'est pas un jour ouvrable\*, l'ordre de paiement est réputé reçu le jour ouvrable suivant.



*\*Jour permettant d'exécuter les échanges interbancaires.*

**Le délai d'exécution** maximal d'un ordre, hors chèques et effets de commerce (pour la partie exécutée dans l'Union européenne\*) :

- en euro, à partir d'un compte en euro, est de 1 jour ouvrable + 1 autre jour ouvrable si l'ordre est initié sur support papier;
- dans une autre devise, peut aller jusqu'à 4 jours ouvrables;
  
- nécessitant une conversion entre 2 devises (dont l'euro), peut aller jusqu'à 4 jours ouvrables.

*\* L'Union européenne comprend au 1er janvier 2019 l'Allemagne, l'Autriche, la Belgique, la Bulgarie, Chypre, la Croatie, le Danemark, l'Espagne, l'Estonie, la Finlande, la France, la Grèce, la Hongrie, l'Irlande, l'Italie, la Lettonie, la Lituanie, le Luxembourg, Malte, les Pays-Bas, la Pologne, le Portugal, la République tchèque, la Roumanie, le Royaume-Uni, la Slovaquie, la Slovénie et la Suède.*

**La date de valeur** appliquée à vos opérations en euro ou dans une autre devise ne sera ni antérieure au débit, ni postérieure au crédit effectif de votre compte (hors chèques et comptes d'épargne).

## APRÈS L'EXÉCUTION D'UNE OPÉRATION DE PAIEMENT

Après l'exécution d'une opération de paiement **au débit de votre compte** (à l'exception de celles réalisées par chèque), **vous pouvez la contester** comme suit:

<b>POUR UNE OPÉRATION AUTORISÉE</b> (contestation possible pour les paiements par carte ou par prélèvement sauf interentreprises, lorsqu'ils sont réalisés entre 2 établissements financiers situés dans l'EEE.)		
Délai de contestation à compter du débit de l'opération, sous peine de forclusion	8 semaines.	
Conditions pour émettre votre demande	<b>CARTE</b> Que le montant n'ait pas été connu au moment où l'autorisation a été donnée et que le montant de l'opération débitée dépasse le montant auquel vous pouviez raisonnablement vous attendre.	<b>PRÉLÈVEMENT</b> Sans condition.
Modalités de votre demande	Sur demande écrite	
Remboursement	Nous pouvons vous demander de nous fournir tout élément factuel justifiant votre demande de remboursement. Dans un délai de 10 jours ouvrables après votre demande de remboursement, soit nous vous rembourserons, soit nous justifierons notre refus de rembourser.	<b>Important:</b> l'appréciation du bien-fondé de votre demande relève de votre responsabilité et vous assumerez seul les conséquences de ce remboursement.
<b>POUR UNE OPÉRATION (par carte, par virement et prélèvement dont interentreprises) NON AUTORISÉE OU UN VIREMENT MAL EXÉCUTÉ</b> (erreur sur le montant, sur le compte du bénéficiaire ou la date d'exécution)		
Délai de contestation à compter du débit de l'opération, sous peine de forclusion	Sans tarder et dans un délai maximum de 13 mois. ou dans un délai maximum de 3 mois pour vos paiements réalisés par un instrument de paiement doté de données de sécurité personnalisées. *	
Conditions pour émettre votre demande	Que vous n'avez pas donné votre consentement à l'opération telle qu'exécutée.	
Modalités de votre demande	Sur demande écrite.	
Remboursement	Si vous nous signalez une opération <b>non autorisée</b> , nous vous rembourserons immédiatement son montant (sauf cas particulier déclaré à la Banque de France) et si nécessaire rétablirons votre compte dans l'état dans lequel il aurait dû se trouver. <b>Important :</b> si nous n'avons pas la possibilité matérielle de vérifier le bien-fondé de votre contestation avant de vous rembourser, nous pourrions ultérieurement contre-passer ce remboursement indu.	

### À NOTER

**Lorsque vous nous demandez le remboursement d'un prélèvement autorisé ou non, vous devez en informer votre bénéficiaire.**

<b>A NOTER: si ces opérations non autorisées sont réalisées par un instrument de paiement (comme une carte) doté de données de sécurité personnalisées (code confidentiel de la carte...)</b>	
<b>AVANT</b> votre demande de blocage de votre instrument de paiement (Demande à faire dans les plus brefs délais)	
Vous n'êtes pas responsable et n'assumerez donc pas les pertes en cas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• de perte ou de vol de votre instrument de paiement que vous ne pouviez pas détecter avant le paiement;</li> <li>• d'opération non autorisée effectuée sans utilisation des données de sécurité personnalisées (sauf si l'établissement financier du bénéficiaire de l'utilisation de votre carte perdue ou volée est situé hors de l'EEE, les pertes restent à votre charge jusqu'à 50 €) ;</li> <li>• de perte due à des actes ou à une carence d'un salarié, d'un agent ou d'une succursale d'un prestataire de services de paiement ou d'une entité vers laquelle nos activités ont été externalisées ;</li> <li>• de détournement à votre insu, de votre instrument de paiement ou des données qui lui sont liées;</li> <li>• de contrefaçon de votre instrument de paiement si au moment où l'opération est réalisée, il était en votre possession.</li> </ul>	Vous supporterez toutes les pertes en cas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• de perte ou de vol de votre instrument de paiement si les données de sécurité personnalisées ont été utilisées (que la banque du bénéficiaire soit dans ou hors EEE);</li> <li>• d'agissement frauduleux de votre part;</li> <li>• ou si vous n'avez pas satisfait intentionnellement ou par négligence grave à vos obligations;</li> <li>• ou si vous nous signalez ces opérations après le délai de 3 mois.*</li> </ul>
<b>APRÈS</b> votre demande de blocage	
Ces opérations, que vous n'avez pas réalisées, sont à notre charge, sauf agissement frauduleux de votre part.	

\* Attention : ce délai n'est que de 70 jours pour vos paiements non autorisés réalisés par carte lorsque l'établissement financier du bénéficiaire de l'opération est situé hors de l'Espace Économique Européen

Si vous êtes le bénéficiaire d'une opération contestée dans les délais impartis, ou en cas d'opération créditée à tort sur votre compte, vous nous autorisez à débiter d'office votre compte du montant de cette opération. (nous vous en informerons par tout moyen). En cas d'impossibilité, nous pourrions transmettre à la banque de votre payeur toutes les informations utiles pour lui permettre de récupérer les fonds.

### RESPONSABILITÉS ET ENGAGEMENTS

Il vous appartient de vérifier l'adéquation entre les coordonnées du compte et l'identité du bénéficiaire transmises ; si elles sont erronées nous ne sommes pas responsables. En effet, un ordre exécuté conformément au numéro de compte que vous nous transmettez, est réputé bien exécuté au profit du bénéficiaire que vous avez désigné. Cependant, dans la mesure du raisonnable, nous ferons nos meilleurs efforts pour récupérer vos fonds.

Nous sommes responsables de la bonne exécution de l'opération de paiement conformément à votre ordre de paiement, jusqu'à la réception de vos fonds par la banque de votre bénéficiaire.

Lorsque vous êtes le bénéficiaire d'une opération de paiement, nous sommes responsables le cas échéant de la bonne transmission de votre ordre, et de sa bonne exécution depuis notre réception des fonds de la banque de votre payeur jusqu'au crédit de votre compte.

Si vous contestez une opération, nous pourrions prouver par tout moyen (comme les enregistrements ou leur reproduction) son authentification, son enregistrement et sa comptabilisation.

Vous convenez avec nous de nous informer réciproquement de façon la plus complète possible sur les conditions d'exécution des opérations.

Indépendamment de toute responsabilité, nous pouvons, à votre demande, nous efforcer de retrouver la trace de l'opération mal exécutée et vous notifier le résultat de nos recherches.

**La lutte contre la corruption est l'affaire de tous**, aussi, vous et vos représentants, vous engagez à appliquer les règles de lutte contre la corruption et le trafic d'influence. Ainsi, vous vous interdisez de proposer ou recevoir (même indirectement) des offres, promesses ou dons, des présents ou des avantages quelconques que ce soit pour vous ou un tiers en contrepartie d'un acte que vous accompliriez ou pas, ou faciliteriez en violation de vos obligations légales, professionnelles ou issues de cette convention.

### ATTENTION

**Ne divulguez jamais vos données bancaires (codes, numéro de compte, ou la photographie de votre carte bancaire...) notamment sur les réseaux sociaux.**

**Vous pouvez autoriser un prestataire de service agréé à accéder à vos données personnelles et aux données de votre compte, à condition que, pour des raisons de sécurité, cet accès se réalise par notre interface réservée aux tiers agréés.**

## CONDITIONS D'UN DÉCOUVERT

Votre compte ne peut fonctionner qu'en solde créditeur ou dans la limite de l'autorisation de découvert convenue ensemble par un contrat spécifique.

Vous devez donc veiller à ce que le solde de votre compte couvre chaque ordre de paiement.

À défaut, vous devrez nous rembourser immédiatement sa position débitrice non autorisée qui, en restant occasionnelle, est révoquée à tout moment et sans préavis.

Dans la situation d'un solde débiteur non autorisé, vos ordres de paiement peuvent être rejetés ou impayés.

Vous pourrez voir sur votre relevé de compte cette position non autorisée ainsi que les intérêts calculés sur le nombre exact de jours débiteurs, les frais et commissions générés ainsi que le Taux Effectif Global (TEG) calculé sur une période annuelle. Ce taux comprend le taux d'intérêt et les frais indiqués aux Conditions Tarifaires.

Pour garantir le paiement de tout solde débiteur, nous bénéficions, par le seul effet des présentes, d'un droit de rétention sur vos autres comptes. Aussi, vous ne pouvez, sauf si nous vous l'accordons ou cas prévus par la loi, affecter l'un de vos comptes au bénéfice d'un créancier externe.

# CLÔTURER VOTRE COMPTE

Vous pouvez souhaiter clôturer votre compte. Nous avons anticipé cette situation pour que tout se passe dans les meilleures conditions, pour vous comme pour nous.

Vous pouvez demander le transfert de votre compte en cas de fusion-absorption par exemple, tout en gardant le même contrat, sous réserve de son agrément. L'ensemble des clauses en vigueur continueront de s'appliquer (taux d'intérêt, échéances de paiement, garanties conférées...)

SANS PRÉAVIS	
<p><b>À notre initiative</b> en cas:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• de position débitrice non autorisée;</li><li>• de non-respect de l'une de vos obligations;</li><li>• de fonctionnement anormal du compte;</li><li>• de comportement répréhensible de votre part;</li><li>• d'exigence légale, réglementaire, ou légitime comme par exemple un refus de nous communiquer des documents ou la fourniture d'informations inexactes;</li><li>• d'incidents de paiement;</li><li>• de perte d'une sûreté ou d'une garantie couvrant vos engagements;</li><li>• de compte inactif ;</li><li>• de liquidation judiciaire;</li><li>• de dissolution de la société ;</li><li>• de décès</li></ul>	D'un commun accord.
AVEC PRÉAVIS	
<p><b>À notre initiative</b> sous un préavis de 60 jours. Si votre compte a été ouvert dans le cadre du droit au compte (cf. p. 2), nous vous informerons, ainsi que la Banque de France, du motif de notre décision.</p>	A votre initiative sous un préavis de 30 jours.

À la clôture du compte, son solde devient immédiatement exigible et vous devez laisser une provision suffisante pour liquider les opérations en cours.

En outre, nous garderons l'ensemble des sommes ou valeurs déposées, jusqu'à l'apurement complet du solde débiteur. Jusque-là l'ensemble des Conditions Tarifaires s'appliqueront.

## BON À SAVOIR

**Des agios continueront à être décomptés et les intérêts calculés et débités trimestriellement, seront capitalisés après la dénonciation du compte jusqu'à parfait règlement, même en cas de recouvrement par voie judiciaire.**

Si vous avez un mandataire, vous devez l'informer de la clôture et de ses conséquences.

L'ensemble des moyens de paiement doit nous être restitué.

## Compte en devise

Si vous avez un compte en devise, son solde sera converti automatiquement en euro, sur la base du cours de change au jour de la clôture.

## Compte inactif

Sans manifestation de votre part, ni opération sur aucun de vos comptes pendant 12 mois (ou 5 ans s'il s'agit de comptes de titres ou d'épargne), vos comptes seront considérés comme inactifs.

Au terme d'un délai de 10 ans à compter de votre dernière manifestation ou opération, nous procéderons à la clôture de vos comptes, à la liquidation de vos avoirs en Instruments Financiers, et au versement du solde global en résultant à la Caisse des dépôts et consignations. Vous, vos représentants, ou vos ayants-droit connus, en serez préalablement informé(s). Par prescription acquisitive trentenaire, cette somme sera définitivement acquise à l'État.

## En cas de procédure collective

En cas de sauvegarde ou de redressement judiciaire, nous suivrons les instructions de l'administrateur judiciaire. Si une liquidation judiciaire est prononcée, l'ensemble des concours que nous vous avons octroyés et de vos engagements deviennent de plein droit immédiatement exigibles.

# Banque à Distance

## ACCEDER À VOTRE BANQUE À DISTANCE

Vous pouvez accéder à nos services de Banque à Distance pour gérer vos comptes et souscrire certains produits par notre site web sur PC, tablette ou Smartphone : sur le site [cmb.fr](http://cmb.fr)

### IMPORTANT

**Afin de profiter pleinement de nos services en toute sécurité, veillez à mettre à jour vos logiciels, assurez-vous du bon fonctionnement de vos équipements et protégez leur confidentialité et leur sécurité, en particulier au moyen de logiciels de sécurisation (antivirus, firewall, etc.).**

Vous êtes seul responsable de l'utilisation que vous faites de vos équipements.

La liste de nos services disponibles en ligne peut évoluer à tout moment.

### IMPORTANT

**Le solde actualisé de votre compte présenté au moyen des services de Banque à Distance est communiqué à titre informatif.**

### Comment bénéficier des services de Banque à Distance ?

Pour vous connecter vous devez utiliser les moyens d'authentification (identifiant, mot de passe d'activation, code de sécurité, etc.) qui vous ont été communiqués en respectant leurs procédures d'utilisation.

Votre première utilisation de l'un ou l'autre de nos services de Banque à Distance valide votre acceptation des présentes Conditions Générales.

### IMPORTANT

#### Protégez la confidentialité de vos moyens d'authentification.

Pour sécuriser vos accès à nos services de Banque à Distance et certaines de vos actions plus spécifiques, nous vous demanderons régulièrement de coupler des éléments de votre connaissance, possession ou appartenance au moment de la validation de votre demande.

Si vous soupçonnez une utilisation frauduleuse de vos moyens d'authentification, informez-nous au plus tôt afin que nous les bloquions.

Pour des raisons techniques ou de sécurité (lutte contre la fraude, etc.), nos services en ligne peuvent être momentanément indisponibles ou voir leurs fonctionnalités limitées. Nous pouvons également être amenés à bloquer vos accès (cf. p. 7).

Nous mettrons dans ce cas tout en œuvre pour limiter ces désagréments.

#### Dématérialisation de nos échanges et des documents d'information

En utilisant nos services de Banque à Distance, vous déclarez sincères et exacts les renseignements que vous nous avez communiqués et vous vous engagez à les mettre à jour si votre situation évolue (adresse mail, téléphone portable, etc.).

En vous connectant à votre espace Banque à Distance, il vous est proposé de dématérialiser nos échanges.

Si vous optez pour cette digitalisation, vous acceptez que nous puissions utiliser la voie électronique (messagerie interne de votre espace personnel, courriel personnel, visioconférence, chat, etc.) vos documents et informations relatifs aux comptes, produits et services que vous souscrivez auprès de notre établissement ou par son intermédiaire. Ces documents établis au format électronique (pdf) sont stockés en fonction des durées légales de conservation. Ainsi, tous vos relevés de compte électroniques sont stockés dans votre coffre-fort électronique pendant 10 ans, tant que vous avez accès aux services de Banque à Distance. Vous pouvez à tout moment demander à revenir au format papier. Vous conserverez néanmoins l'accès aux documents stockés antérieurement jusqu'au terme de leur durée de conservation.

Par ailleurs, pour des besoins d'archivage, vous acceptez que les contrats et opérations conclus sous format papier puissent être dématérialisés et conservés sur un support électronique.

Nous mettons par ailleurs à votre disposition un service de messagerie en ligne en vue de faciliter nos échanges. Ce service ne vous permet toutefois pas de réaliser des opérations ou de transmettre des ordres concernant vos comptes, produits et services.

**ATTENTION : La suppression de vos accès à ces services et ce, quelle qu'en soit la cause, ne vous permet plus d'accéder directement à vos documents et informations par ce service.**

**Vous pourrez cependant toujours en demander la communication dans les durées légales de conservation en contactant votre agence.**

## SIGNER ÉLECTRONIQUEMENT VOS OPÉRATIONS

Que ce soit en agence ou à distance, nous pouvons recourir à des outils techniques de signature électronique et d'archivage électronique, fournis par nous ou par des prestataires spécialisés, qui mettent en œuvre des procédés fiables aux fins d'assurer la sécurité de votre espace personnel de banque en ligne, de la signature et de l'archivage des documents électroniques.

Vous avez ainsi la possibilité de signer électroniquement certaines opérations ou certains actes (contrats, déclaration, etc.). À cette fin, nous mettons en œuvre un dispositif permettant d'assurer votre authentification préalable ainsi que la sécurité et l'intégrité du document signé, conformément aux dispositions réglementaires applicables.

Lorsque votre identité a été vérifiée:

- vous prenez connaissance des documents d'information précontractuels nécessaires qui vous sont remis (en ligne, vous pourrez les imprimer ou les sauvegarder), et;
- vous pouvez signer électroniquement les contrats encadrant les produits ou les services souscrits qui vous sont présentés que ce soit en ligne (via application, site web, etc.) ou en agence (tablette tactile, écran autre, etc.).

En pratique, pour certaines opérations ou certains actes, nous vous demanderons de valider votre acceptation en saisissant un code que nous vous adresserons par SMS ou tout autre moyen utile (saisie de mot de passe ou code secret, apposition de votre signature sur écran tactile ou tout autre élément biométrique d'authentification avec votre accord préalable). Cette signature électronique est présumée marquer votre consentement et votre engagement plein et entier à l'opération ou à l'acte réalisé, et revêtir une valeur équivalente à votre signature manuscrite sur un support papier, sauf preuve contraire.

Pour les contrats souscrits en ligne, un message de confirmation vous sera envoyé dans votre espace de Banque à Distance ou sur votre courriel personnel.

Le document électronique signé sera archivé, pendant la durée légale de conservation, sur un support numérique, selon des modalités en garantissant l'intégrité.

Une copie du document sera accessible pendant sa durée de conservation dans votre coffre-fort électronique, sous la forme de fichier pdf. Sauf preuve contraire, vous reconnaissez que ces supports sont durables.

À tout moment pendant cette durée de conservation, vous pouvez nous demander de vous délivrer une copie sur support papier.

**IMPORTANT : Pour conserver la preuve de vos opérations et vous assurer de leur relecture dans le temps, pensez à conserver, de votre côté, les contrats électroniques et plus globalement les documents que nous mettons à votre disposition.**

# Informations Complémentaires

## INFORMATIQUE ET LIBERTÉ : LES RÈGLES DE CONFIDENTIALITÉ

Nous veillons à assurer la protection de vos données personnelles. Les développements ci-après vous renseignent sur les conditions dans lesquelles le Crédit Mutuel Arkéa, en sa qualité de responsable de traitement, collecte, traite, conserve, archive et supprime vos données personnelles. Ils vous informent également sur les droits dont vous disposez sur vos données.

Les orientations du Crédit Mutuel Arkéa relatives à la protection de vos données personnelles sont également décrites dans sa Politique des données personnelles disponible sur le site internet [cmb.fr](http://cmb.fr) ou sur demande à votre agence.

### Les données personnelles traitées par le Crédit Mutuel Arkéa

#### **Quelles sont les catégories de données personnelles traitées par Crédit Mutuel Arkéa ?**

Sont principalement traitées, dans le cadre de notre relation contractuelle ou commerciale, les catégories de données personnelles suivantes :

- données personnelles déclaratives : c'est-à-dire celles que le Crédit Mutuel Arkéa peut être amené à recueillir directement auprès de vous ou celles collectées indirectement auprès de tiers avec lesquels le Crédit Mutuel Arkéa a un lien contractuel ;
- données personnelles liées au fonctionnement des produits et services, générées notamment lors de l'utilisation des services en ligne ;
- données personnelles provenant d'informations publiques (partie publique des réseaux sociaux par exemple) dans le respect des réglementations ;
- données personnelles inférées ou calculées par le Crédit Mutuel Arkéa (évaluation d'un risque crédit par exemple).

Les informations relatives aux témoins ou traceurs de connexion (cookies) sont consultables dans notre Politique des données personnelles.

#### **Quels sont les fondements justifiant la collecte de vos données personnelles ?**

Conformément à la réglementation relative à la protection des données, le Crédit Mutuel Arkéa collecte vos données personnelles et met en œuvre un traitement respectant les droits de ses clients sur la base de l'exécution des mesures précontractuelles ou du contrat, pour respecter ses obligations légales ou réglementaires, sur la base du consentement lorsque celui-ci est requis ou quand cela est justifié par ses intérêts légitimes.

Pour en savoir plus sur les motifs qui justifient le traitement de vos données personnelles, vous pouvez vous reporter à notre Politique des données personnelles.

#### **Quelle est la durée de conservation de vos données ?**

Les données personnelles sont conservées conformément à la durée nécessaire aux finalités pour lesquelles elles sont collectées, soit pendant la durée du contrat augmentée des prescriptions légales, soit pour assurer le respect des obligations légales, réglementaires ou reconnues par la profession auxquelles le Crédit Mutuel Arkéa est tenu.

Les principales durées de conservation des données personnelles sont précisées dans notre Politique de données personnelles.

#### **Qui sont les destinataires de vos données personnelles traitées par le Crédit Mutuel Arkéa ?**

Les données personnelles collectées par le Crédit Mutuel Arkéa, ainsi que les données personnelles recueillies auprès de tiers par le Crédit Mutuel Arkéa bénéficient d'un niveau de protection identique. A ce titre, il s'assure que seules les personnes habilitées peuvent y accéder.

Vos données peuvent être communiquées aux sociétés du groupe du Crédit Mutuel Arkéa, à leurs prestataires, ainsi qu'aux autorités administratives ou judiciaires lorsque cette communication est nécessaire à l'exécution du contrat ou autorisée par la loi.

Crédit Mutuel Arkéa n'est pas responsable des traitements de vos données personnelles que vous avez pu autoriser auprès de tiers et qui ne sont pas partagés avec lui tels que par exemple les applications d'agrégation de compte bancaire ou les réseaux sociaux. Il vous appartient de vous référer aux politiques de protection des données de ces tiers pour vérifier les conditions des traitements réalisés ou exercer vos droits au titre de ces traitements.

#### **Les finalités des traitements**

Les données personnelles collectées seront utilisées pour :

- gérer la souscription et le fonctionnement des produits et services, et dans certains cas mettre en œuvre des actions de recouvrement ;
- classer nos clients en terme de risque, lutter contre la fraude et mettre en œuvre l'ensemble de nos obligations réglementaires (gestion de la fiscalité, lutte anti blanchiment, abus de marché, lutte anti-corruption, échanges automatiques et obligatoires de renseignements relatifs aux comptes financiers...);
- réaliser des études statistiques et mener des actions d'optimisation de notre relation bancaire en analysant vos données collectées ;

Un niveau de détail plus fin de ces finalités est indiqué dans notre Politique des données personnelles.

## Les mesures de sécurité du Crédit Mutuel Arkéa

Le Crédit Mutuel Arkéa prend, au regard de la nature des données personnelles et des risques que présentent les traitements, les mesures techniques, physiques et organisationnelles nécessaires pour préserver la sécurité des données personnelles et empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées ou que des tiers non autorisés y aient accès.

Le Crédit Mutuel Arkéa choisit des sous-traitants ou des prestataires qui présentent des garanties en terme de qualité, de sécurité, de fiabilité et de ressources pour assurer la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles y compris en matière de sécurité des traitements.

Pour sécuriser les transferts hors de l'Union européenne, le Crédit Mutuel Arkéa peut par exemple mettre en place des clauses types définies par la Commission européenne afin d'encadrer les flux. Des mesures complémentaires de sécurité informatique peuvent également être mises en œuvre.

## Vos droits

Vos droits au titre de la protection de vos données personnelles s'exercent dans les conditions et les modalités prévues dans notre Politique des données personnelles.

Vous disposez sur vos données de droits dédiés tels qu'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de limitation, d'effacement et de portabilité de vos données personnelles; vous bénéficiez également d'un droit à définir des instructions concernant la conservation, l'effacement et la communication de vos données personnelles, après votre décès. Enfin, vous disposez d'un droit de réclamation auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL).

## Comment exercer vos droits ?

Le Crédit Mutuel Arkéa a désigné un délégué à la protection des données personnelles.

Vous pouvez le saisir par courrier à l'adresse suivante : M. le Délégué à la Protection des Données-

	Par courrier postal à l'adresse suivante : Crédit Mutuel de Bretagne – Service Relations Clientèle – 29808 Brest Cedex 09 <sup>1</sup>	Par courrier électronique à l'adresse suivante : <a href="mailto:relation.clientele@cm.mb.fr">relation.clientele@cm.mb.fr</a> <sup>2</sup>
Droit d'accès	X	X
Droit de rectification	X	X
Droit d'opposition (notamment à la prospection)	X	X
Droit à l'effacement (ou droit à l'oubli)	X	X
Droit à la portabilité	X	X
Droit à la limitation <sup>3</sup>	X	X
Droit de définir des directives sur le devenir de ses données à son décès	X	X

<sup>1</sup> Pour ce canal un justificatif d'identité devra être annexé à votre demande

<sup>2</sup> Pour ce canal, des mesures de sécurité renforcées sont mises en œuvre .

<sup>3</sup> Pour ce droit, merci d'indiquer quel traitement est concerné et quelle raison motive votre demande.

Mail : [protectiondesdonnees@arkea.com](mailto:protectiondesdonnees@arkea.com)

Adresse : Délégué à la Protection des Données- Crédit Mutuel Arkéa- 29808 Brest Cedex 9

## Personnalisation de notre relation bancaire

Le Crédit Mutuel Arkéa peut être amené à conduire des actions d'optimisation de la relation bancaire en analysant vos données collectées, afin notamment de vous proposer des produits et services qui correspondent à vos attentes et vos besoins.

Par ailleurs, le Crédit Mutuel Arkéa peut être amené à réaliser des opérations automatisées d'évaluation dont les résultats ne seront qu'un support à la décision définitivement prise à l'issue d'une intervention humaine. C'est le cas par exemple en matière d'octroi de crédits.

## Prospection commerciale

Le Crédit Mutuel Arkéa ne peut vous prospector par voie électronique qu'à la condition d'avoir recueilli votre consentement préalable, sauf si la loi l'y autorise. Vous pouvez toutefois exercer votre droit d'opposition grâce à l'adresse mail ou postale figurant dans la communication.

Nous vous informons que vous pouvez à tout moment vous inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique.

## Traitements particuliers mis en œuvre par Arkea Banking Services

Dans les cas où le Crédit Mutuel Arkéa aurait recours à des systèmes de vidéoprotection, vous êtes informé que ces images font l'objet d'un enregistrement et d'une conservation et qu'elles peuvent mener à votre identification.

Par ailleurs, vous êtes informé que, de manière exceptionnelle et après une information préalable, les conversations que vous pouvez avoir avec le Crédit Mutuel Arkéa peuvent être enregistrées notamment à des fins de formation, d'évaluation ou d'amélioration de la qualité des services fournis.

En cas d'utilisation par le Crédit Mutuel Arkéa de techniques permettant d'identifier des personnes à partir de ses caractéristiques physiques, biologiques voire comportementales, il prendra les mesures nécessaires pour limiter au minimum les risques pour votre vie privée.

## NOS AGRÉMENTS

---

Le Crédit Mutuel Arkéa a reçu l'agrément en qualité de banque mutualiste ou coopérative et en tant que prestataire de services d'investissement de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR).

Plus précisément en sa qualité de prestataire de services d'investissement, le Crédit Mutuel Arkéa dispose des agréments suivants:

- réception et transmission d'ordres pour compte de tiers ;
- exécution d'ordres pour compte de tiers ;
- négociation pour compte propre ;
- gestion de portefeuille pour compte de tiers ;
- conseil en investissement;
- prise ferme ;
- placement.

Ces agréments sont consultables sur le site de la Banque de France ou en écrivant à : Banque de France - Direction des Agréments, des Autorisations et de la Réglementation - 40.2785 - 75049 Paris Cedex 01.

Le Crédit Mutuel Arkéa a également obtenu de l'Autorité des Marchés Financiers, l'agrément pour exercer le service de tenue de compte conservation en France. Autorité des Marchés Financiers - 17 place de la Bourse - 75082 Paris Cedex 02.

Le Crédit Mutuel Arkéa est soumis au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) en ce qui concerne le respect des dispositions législatives et réglementaires qui lui sont applicables en tant qu'établissement de crédit et entreprise d'investissement ainsi qu'en tant qu'intermédiaire en assurances.

Le Crédit Mutuel Arkéa est en effet aussi courtier en assurances. En cette qualité, il est notamment soumis aux articles L512-6 et L512-7 du Code des assurances concernant la garantie financière et la responsabilité civile professionnelle. Il est enregistré au Registre des intermédiaires en assurance tenu par l'ORIAS, sous le n° 07025585 (Vérifiable auprès de l'ORIAS, 1 rue Jules-Lefebvre - 75331 Paris Cedex 09 - [www.orias.fr](http://www.orias.fr)).

Contact ACPR en matière d'assurances: Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution - 61 rue Taitbout -75436 Paris Cedex 09.

Crédit Mutuel Arkéa - Société Anonyme coopérative de crédit à capital variable et de courtage d'assurances - N° ORIAS: 07025585. Siège social: 1 rue Louis Lichou - 29480 Le Relecq-Kerhuon - SIREN 775577018 RCS Brest - TVA intracommunautaire FR20775577018.

## POUR NOUS CONTACTER

---

Si vous rencontrez une difficulté dans le fonctionnement de votre compte ou souhaitez formuler une réclamation, vous pouvez nous contacter votre agence est ouverte du lundi au vendredi de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h30

Adresse : Tour Ariane – 5 Place de la Pyramide, 92088 PARIS LA DEFENSE

Adresse e-mail : [grandscomptes@arkea.com](mailto:grandscomptes@arkea.com),

Téléphone : 01.41.97.80.83.

Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse apportée, vous pouvez alors vous adresser à Arkéa Banking Services - Direction de la Relations Clients 5 place de la Pyramide – Tour Ariane 92088 Paris la Défense cedex. Tél.01.41.97.79.69

Si vous rencontrez une difficulté de financement ou d'assurance-crédit, vous pouvez alors saisir le Médiateur du Crédit à l'adresse [mediateurducredit.fr](http://mediateurducredit.fr) ou au 0 810 00 12 10 (0,06 €/min. + prix d'un appel local).

## LA GARANTIE DE VOS DÉPÔTS

---

Vos dépôts sont protégés jusqu'à 100000€ pour vos espèces et 70000 € pour vos titres quel que soit le nombre de comptes ouverts.

Les conditions et modalités d'indemnisation sont disponibles auprès du Fonds de Garantie des Dépôts et de Résolution - 65 rue de la Victoire - 75009 [Paris. www.garantiedesdepots.fr](http://Paris.www.garantiedesdepots.fr)



## ANNEXE 1 : FORMULAIRE D'INFORMATIONS SUR LA PROTECTION DES DÉPÔTS

### INFORMATIONS GÉNÉRALES SUR LA PROTECTION DES DÉPÔTS

La protection des dépôts effectués auprès du Crédit Mutuel Arkéa est assurée par:	Fonds de Garantie des Dépôts et de Résolution (FGDR).
Plafond de la protection:	100 000 € par déposant et par établissement de crédit(1). Les dénominations commerciales ci-après font partie de votre établissement de crédit : Crédit Mutuel Arkéa, Crédit Mutuel de Bretagne, CMB, Crédit Mutuel Massif Central, CMMC, Crédit Mutuel du Sud-Ouest, CMSO.
Si vous avez plusieurs dépôts dans le même établissement de crédit:	Tous vos dépôts enregistrés sur vos comptes ouverts dans le même établissement de crédit entrant dans le champ de la garantie sont additionnés pour déterminer le montant éligible à la garantie; le montant de l'indemnisation est plafonné à 100 000 €.
Si vous détenez un compte joint avec une ou plusieurs autres personnes:	Le plafond de 100 000 € s'applique à chaque déposant séparément. Le solde du compte joint est réparti entre ses co-titulaires ; la part de chacun est additionnée avec ses avoirs propres pour le calcul du plafond de garantie qui s'applique à lui (2).
Autres cas particuliers:	Voir note (2).
Délai d'indemnisation en cas de défaillance de l'établissement de crédit	7 jours ouvrables (3).
Monnaie de l'indemnisation	Euros.
Correspondant:	Fonds de Garantie des Dépôts et de Résolution (FGDR) 65, rue de la Victoire, 75009 Paris Téléphone : 01-58-18-38-08 Courriel : <a href="mailto:contact@garantiedesdepots.fr">contact@garantiedesdepots.fr</a>
Pour en savoir plus:	Reportez-vous au site Internet du FGDR : <a href="http://www.garantiedesdepots.fr">www.garantiedesdepots.fr</a>
Accusé de réception par le déposant:	Il est accusé réception du présent formulaire à l'occasion de la signature des Conditions Particulières de la convention d'ouverture de compte. Il n'est pas accusé réception à l'occasion de l'envoi annuel du formulaire postérieurement à la conclusion du contrat ou de la convention.

#### Informations complémentaires:

##### (1) Limite générale de la protection:

Si un dépôt est indisponible parce qu'un établissement de crédit n'est pas en mesure d'honorer ses obligations financières, les déposants sont indemnisés par un système de garantie des dépôts. L'indemnité est plafonnée à 100 000 € par personne et par établissement de crédit. Cela signifie que tous les comptes créditeurs auprès d'un même établissement de crédit sont additionnés afin de déterminer le montant éligible à la garantie (sous réserve de l'application des dispositions légales ou contractuelles relatives à la compensation avec ses comptes débiteurs]. Le plafond d'indemnisation est appliqué à ce total. Les dépôts et les personnes éligibles à cette garantie sont mentionnés à l'article L. 312-4-1 du Code monétaire et financier (pour toute précision sur ce point, voir le site Internet du Fonds de Garantie des Dépôts et de Résolution).

Par exemple, si un client détient un compte d'épargne éligible (hors Livret A, Livret de Développement Durable et Livret d'Épargne Populaire] dont le solde est de 90 000 € et un compte courant dont le solde est de 20 000 €, l'indemnisation sera plafonnée à 100 000 €.

Cette méthode s'applique également lorsqu'un établissement de crédit opère sous plusieurs marques commerciales. Crédit Mutuel Arkéa opère également sous la (les) dénomination(s) suivante(s) : Crédit Mutuel de Bretagne, CMB, Crédit Mutuel Massif Central, CMMC, Crédit Mutuel du Sud-Ouest, CMSO. Cela signifie que l'ensemble des dépôts d'une même personne acceptés sous ces marques commerciales bénéficie d'une indemnisation maximale de 100 000 €.

##### (2) Principaux cas particuliers:

Les comptes joints sont répartis entre les cotitulaires à parts égales, sauf stipulation contractuelle prévoyant une autre clé de répartition. La part revenant à chacun est ajoutée à ses comptes ou dépôts propres et ce total bénéficie de la garantie jusqu'à 100 000 €.

Les comptes sur lesquels deux personnes au moins ont des droits en leur qualité d'indivisaire, d'associé d'une société, de membre d'une association ou de tout groupement similaire, non dotés de la personnalité morale, sont regroupés et traités comme ayant été effectués par un déposant unique distinct des indivisaires ou associés.

Les comptes appartenant à un entrepreneur individuel à responsabilité limitée (EIRL), ouverts afin d'y affecter le patrimoine et les dépôts bancaires de son activité professionnelle, sont regroupés et traités comme ayant été effectués par un déposant unique distinct des autres comptes de cette personne.

Les sommes inscrites sur les Livrets A, les Livrets de Développement Durable (LDD) et les Livrets d'Épargne Populaire (LEP) sont garanties indépendamment du plafond cumulé de 100 000 € applicable aux autres comptes. Cette garantie porte sur les sommes déposées sur l'ensemble de ces livrets pour un même titulaire ainsi que les intérêts afférents à ces sommes dans la limite de 100 000 € (pour toute précision voir le site Internet du Fonds de Garantie des Dépôts et de Résolution]. Par exemple, si un client détient un Livret A et un LDD dont le solde total s'élève à 300 000 € ainsi qu'un compte courant dont le solde est de 90 000 €, il sera indemnisé, d'une part, à hauteur de 300 000 € pour ses livrets et, d'autre

part, à hauteur de 90 000 € pour son compte courant.

Certains dépôts à caractère exceptionnel (somme provenant d'une transaction immobilière réalisée sur un bien d'habitation appartenant au déposant ; somme constituant la réparation en capital d'un dommage subi par le déposant; somme constituant le versement en capital d'un avantage-retraite ou d'un héritage] bénéficient d'un rehaussement de la garantie au-delà de 100 000 €, pendant une durée limitée à la suite de leur encaissement (pour toute précision sur ce point, voir le site Internet du Fonds de Garantie des Dépôts et de Résolution). Indemnisation:

Le Fonds de Garantie des Dépôts et de Résolution met l'indemnisation à disposition des déposants et bénéficiaires de la garantie, pour les dépôts couverts par celle-ci, 7 jours ouvrables à compter de la date à laquelle l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution fait le constat de l'indisponibilité des dépôts de l'établissement adhérent en application du premier alinéa du I de l'article L. 312-5 du Code monétaire et financier. Ce délai de 7 jours ouvrables est applicable à compter du 1er juin 2016 ; jusqu'à cette date, ce délai est de 20 jours ouvrables.

Ce délai concerne les indemnisations qui n'impliquent aucun traitement particulier ni aucun complément d'information nécessaire à la détermination du montant indemnisable ou à l'identification du déposant. Si un traitement particulier ou un complément d'information sont nécessaires, le versement de l'indemnisation intervient aussitôt que possible.

La mise à disposition se fait, au choix du Fonds de Garantie des Dépôts et de

Résolution:

– soit par l'envoi d'une lettre-chèque en recommandé avec avis de réception;  
– soit par mise en ligne des informations nécessaires sur un espace Internet sécurisé, ouvert spécialement à cet effet par le Fonds et accessible à partir de son site officiel (cf. ci-après), afin de permettre au bénéficiaire de faire connaître le nouveau compte bancaire sur lequel il souhaite que l'indemnisation lui soit versée par virement.

(3) Autres informations importantes:

Le principe général est que tous les clients, qu'ils soient des particuliers ou des entreprises, que leurs comptes soient ouverts à titre personnel ou à titre professionnel, sont couverts par le FGDR. Les exceptions applicables à certains dépôts ou à certains produits sont indiquées sur le site Internet du FGDR.

Votre établissement de crédit vous informe sur demande si ses produits sont garantis ou non. Si un dépôt est garanti, l'établissement de crédit le confirme également sur le relevé de compte envoyé périodiquement et au moins 1 fois par an.

Attention : Les Parts Sociales émises par les Caisses locales de Crédit Mutuel ne sont pas éligibles aux mécanismes de garantie des dépôts et de garantie des investisseurs fournies par le Fonds de Garantie des Dépôts et de Résolution (FGDR)

# ANNEXE 2 : NOTICE D'INFORMATION RELATIVE AUX CONTRATS CONCLUS SUITE À UN ACTE DE DÉMARCHAGE BANCAIRE OU FINANCIER

## DÉFINITION

### Le démarchage bancaire ou financier

Le démarchage bancaire ou financier consiste en :

- une prise de contact non sollicitée, par quelque moyen que ce soit, avec une personne physique ou morale déterminée, en vue d'obtenir, de sa part, un accord sur la réalisation ou la fourniture d'une opération bancaire ou financière;
- un déplacement du démarcheur de la Banque, en vue des mêmes fins, au domicile des personnes, sur leur lieu de travail ou dans les lieux non destinés à la commercialisation de produits, instruments et services financiers, quelle que soit la personne à l'initiative de la démarche.

### La vente à distance de services financiers

La vente à distance d'un service financier consiste pour la Banque à conclure avec son client, personne physique n'agissant pas dans le cadre de son activité professionnelle, le contrat relatif à ce service totalement à distance, c'est-à-dire :

- hors la présence physique et simultanée des parties ;
- en utilisant exclusivement une ou plusieurs techniques de communication
- à distance (courrier, téléphone, Internet, fax...);
- du stade de la relation précontractuelle jusqu'à la conclusion du contrat.

Seule la conclusion de la première convention de service s'il y a lieu est concernée et non les opérations qui en découlent.

S'il s'agit d'un contrat renouvelable par tacite reconduction, seul le contrat initial est concerné.

Dans le cadre de la relation contractuelle, le client peut changer les techniques de communication à distance utilisées, à moins que cela ne soit incompatible avec le contrat à distance conclu ou avec la nature du service financier fourni.

## L'INFORMATION

### L'information pré-contractuelle

Le client est informé des caractéristiques du produit ou service faisant l'objet de la proposition de contracter au moyen des documents d'information prévus par la réglementation et/ou d'une fiche d'information commerciale, ainsi que par les documents présentant les Conditions Générales et Tarifaires qui lui sont applicables. Ces documents, rédigés en français, sont, remis en mains propres, adressés au client ou bien encore disponibles sur le site Internet de la Banque, selon la technique de communication utilisée.

### Les contrats

Les contrats relatifs aux produits et services proposés par la Banque peuvent être conclus, dans ses locaux, au domicile du client ou en tout autre lieu convenu avec lui. Lorsqu'il est conclu à distance, le lieu de conclusion du contrat est celui du lieu de situation de l'agence de la Banque qui tient le compte principal du client.

Les contrats sont rédigés en français ou en anglais et sont soumis au droit français, sauf accord particulier entre les parties. Les contrats sont communiqués au client préalablement à tout engagement de sa part et se composent:

- des Conditions Particulières contenant les modalités spécifiques du

compte, produit ou service souscrit, ainsi que les modalités de conclusion du contrat (lieu et date de conclusion, modes de paiement...);

- des Conditions Générales applicables au compte, produit ou services souscrit. Elles complètent les Conditions Particulières. Elles peuvent être contenues dans plusieurs documents et précisent les droits contractuels de résiliation, les procédures de réclamation et de recours...;
- de tout document supplémentaire prévu, le cas échéant, au contrat pour sa conclusion, ainsi qu'un bordereau de rétractation.

Lorsque la technique de communication ne permet pas de transmettre les documents sus-visés avant la conclusion du contrat demandée par le client, les documents d'information et les conditions contractuelles lui sont adressés par écrit immédiatement après la conclusion du contrat. À tout moment au cours de la relation contractuelle, le client qui en fait la demande peut recevoir les conditions contractuelles sur un support papier.

### Le droit de rétractation

Le client dispose d'un droit de rétractation en cas de conclusion d'un contrat avec la Banque à la suite d'un acte de démarchage.

Le délai de rétractation est de 14 jours calendaires révolus. Le délai commence à courir:

- soit à compter du jour où le contrat est conclu ou à compter de celui où l'intéressé est informé de la conclusion du contrat;
- soit à compter du jour où le client dispose de l'ensemble des éléments d'information et des conditions contractuelles si ce jour est postérieur à la conclusion du contrat.

### Exceptions

Le droit de rétractation ne s'applique pas:

- aux contrats exécutés intégralement par les deux parties à la demande expresse du client, avant que ce dernier n'exerce son droit de rétractation;
- aux contrats portant sur les services de réception-transmission et exécution d'ordres pour le compte de tiers ou sur la fourniture d'Instruments Financiers. En revanche, si le contrat portant sur ces services a été conclu dans le cadre d'un acte de démarchage par déplacement physique au domicile du client, ou sur son lieu de travail ou dans tout autre lieu non destiné à la commercialisation, le démarcheur ne peut recueillir ni ordre ni fonds du client avant l'expiration d'un délai de réflexion de 48 heures courant le lendemain du jour où le démarcheur aura remis au client un récépissé établissant la communication des informations prévues par la loi.
- aux polices d'assurance de voyage ou de bagage ou aux polices d'assurance similaires à court terme d'une durée inférieure à 1 mois ;
- aux contrats d'assurance couvrant les dommages causés aux tiers par les véhicules terrestres à moteur et leurs remorques ou semi-remorques ;

Crédit à la consommation :

Le délai de rétractation est de 14 jours.

Crédit immobilier :

Le droit de rétractation de 14 jours ne s'applique pas aux contrats de crédit immobilier. Mais leur conclusion est soumise au respect d'un délai de réflexion de 10 jours à compter de la réception de l'offre.

Contrat d'assurance-vie :

Le client dispose d'un droit à renonciation d'une durée de 30 jours.

en fait la demande.

## **L'EXÉCUTION DU CONTRAT**

### **Vente à distance**

Les contrats conclus à distance ne peuvent recevoir de commencement d'exécution avant l'arrivée du terme du délai de rétractation sans que le client en ait fait la demande.

Cette demande peut résulter de toute première utilisation du produit ou service objet du contrat conclu, réalisée à l'initiative du client, telle que notamment un versement de fonds, un déblocage de crédit...

Toutefois, pour les crédits à la consommation, les contrats ne peuvent recevoir de début d'exécution durant les 7 premiers jours, même si le client

### **Démarchage**

Les contrats résultant d'un acte de démarchage et portant sur les services de conservation ou d'administration d'Instruments Financiers et de gestion de portefeuille pour le compte de tiers ne peuvent recevoir de commencement d'exécution avant le terme du délai de rétractation, même si le client en fait la demande. Si le client demande l'exécution du contrat sans attendre la fin du délai de rétractation et qu'il exerce néanmoins son droit de rétractation, il reste tenu au paiement proportionnel du service financier dont il a effectivement bénéficié, conformément aux Conditions Tarifaires de la Banque en vigueur ou aux dispositions du contrat, à l'exclusion de toute pénalité

## ANNEXE 3 : LEXIQUE DES SERVICES LIÉS À VOTRE COMPTE

LISTE DES SERVICES LES PLUS REPRÉSENTATIFS RATTACHÉS À UN COMPTE DE PAIEMENT:

---

**Abonnement à des services de banque à distance (internet, téléphone fixe, SMS, etc.):** ensemble de services rendus par la banque disposant ou non d'agence ou de lieu d'accueil de la clientèle et utilisant les nouvelles technologies (internet, téléphone...) pour réaliser à distance - tout ou partie - des opérations sur le compte bancaire

**Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS:** le compte est débité des frais perçus au titre de l'abonnement au service des alertes ainsi que le cas échéant des frais perçus lors de chaque envoi de SMS.

**Tenue de compte:** l'établissement tient le compte du client.

**Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat):** l'établissement fournit une carte de paiement liée au compte du client. Le montant de chaque opération effectuée à l'aide de cette carte est débité directement et intégralement sur le compte du client, au jour le jour.

**Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement international à débit différé):** l'établissement fournit une carte de paiement liée au compte du client. Le montant de chaque opération effectuée à l'aide de cette carte est débité directement et intégralement sur le compte du client, à une date convenue. Elle permet également d'effectuer des retraits qui sont débités au jour le jour sur le compte.

**Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique):** l'établissement fournit une carte de paiement liée au compte du client. Le montant de chaque opération effectuée à l'aide de cette carte est débité directement et intégralement sur le compte du client, après vérification automatique et systématique du solde (ou provision) disponible sur son compte.

**Retrait d'espèces (cas de retrait en euro dans la zone euro à un distributeur automatique d'un autre établissement avec une carte de**

**paiement internationale):** le client retire des espèces à partir de son compte, en euro avec une carte de paiement internationale depuis le distributeur automatique d'un autre établissement.

**Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol de moyens de paiement:** le compte est débité des frais perçus par l'établissement au titre de la cotisation à l'offre d'assurance

**Virement (cas d'un virement SEPA occasionnel):** l'établissement qui tient le compte vire, sur instruction du client, une somme d'argent du compte du client vers un autre compte, à titre occasionnel.

**Prélèvement (frais par paiement d'un prélèvement SEPA):** le client autorise un tiers (le bénéficiaire) à donner instruction à l'établissement qui tient le compte de ce client de virer une somme d'argent du compte du client vers celui du bénéficiaire. Cet établissement vire ensuite le montant considéré au bénéficiaire à la date ou aux dates convenues entre le client et le bénéficiaire. Le montant concerné peut varier. Le compte est débité des frais perçus par l'établissement pour le paiement d'un prélèvement SEPA présenté par le bénéficiaire.

**Prélèvement (frais de mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA):** le client autorise un tiers (le bénéficiaire) à donner instruction à l'établissement qui tient le compte de ce client de virer une somme d'argent du compte du client vers celui du bénéficiaire. Cet établissement vire ensuite le montant considéré au bénéficiaire à la date ou aux dates convenues entre le client et le bénéficiaire. Le montant concerné peut varier. Le compte est débité des frais perçus par l'établissement pour la mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA.

**Commission d'intervention :** somme perçue par l'établissement pour l'intervention en raison d'une opération entraînant une irrégularité de fonctionnement du compte nécessitant un traitement particulier (présentation d'un ordre de paiement irrégulier, coordonnées bancaires inexactes, absence ou insuffisance de provision...).

## **ANNEXE 4 : FORMULAIRE DE RÉTRACTATION**

---

Vous bénéficiez d'un droit de rétractation dans le cadre d'une souscription de produit ou service réalisée à la suite d'un acte de démarchage bancaire ou financier.

Vous pouvez exercer ce droit, si vous le souhaitez, en envoyant à votre agence une copie renseignée et signée du formulaire ci-dessous, par lettre recommandée avec avis de réception, dans le délai de 14 jours calendaires révolus à compter de la conclusion du contrat.

---

### **FORMULAIRE RELATIF AU DÉLAI DE RÉTRACTATION PRÉVU EN CAS DE DÉMARCHAGE BANCAIRE OU FINANCIER**

(art.L 341-16 du Code monétaire et financier)

Identifiant client :

Désignation du contrat :

N° de contrat :

Cette rétractation n'est valable que si elle est adressée avant l'expiration du délai de 14 jours prévu à l'article L.341-16 du Code monétaire et financier lisiblement et parfaitement remplie.

Je soussigné (Nom, Prénom) : \_\_\_\_\_ ,

déclare renoncer au contrat de..... (nom du produit ou service proposé par voie de démarchage pour

lequel le client a signé le contrat) que j'ai conclu le (date) ..... avec..... (nom de l'organisme ayant commercialisé le produit ou le service).....

Date:

Signature du client



Société Anonyme Coopérative de Crédit à capital variable et de courtage d'assurances.  
N° ORIAS : 07 025 585  
Siège social : 1, rue Louis Lichou - 29480 LE RELECQ-KERHUON - SIREN 775 577 018 RCS BREST.